



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE TURISMO

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN TURISMO**

**“ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL EN
HOTELES BOUTIQUE DE LA CIUDAD DE CUENCA”. ANÁLISIS DE
CASOS: HOTEL MANSIÓN ALCÁZAR Y HOTEL SANTA LUCÍA.**

AUTORA:

JACKELINE MONSERRATH MEJÍA GUARACA

DIRECTORA:

LICENCIADA MARCELA ALEXANDRA GALARZA TORRES

CUENCA - ECUADOR 2015



Resumen

La presente investigación consiste en un análisis de accesibilidad para personas con discapacidad visual en Hoteles Boutique de la ciudad de Cuenca, para ello se seleccionó dos casos: Hotel Mansión Alcázar y Hotel Santa Lucía.

El estudio se realizó en base a la “Guía de Accesibilidad para personas con Discapacidad Visual” de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Este trabajo consistió en un trabajo de campo donde se estudió cada área de los hoteles siguiendo los parámetros establecidos en la guía, utilizando un sistema de calificación de cumplimiento o no cumplimiento. Al final de la investigación se logró determinar que el Hotel Mansión Alcázar alcanza un grado promedio de accesibilidad de un 70%, mientras que el Hotel Santa Lucía alcanza un promedio 80% de accesibilidad.

Palabras clave: accesibilidad, discapacidad visual, Hotel Mansión Alcázar, Hotel Santa Lucía.



Abstract

The present investigation is an analysis of accessibility for people with visual disabilities in Boutique Hotels in the city of Cuenca, for this had been selected two cases: Mansión Alcázar Hotel and Santa Lucía Hotel.

It was based on the "Guide to accessibility for people with visual disabilities" done by ONCE. This work consisted in a fieldwork, where each area from the hotels was studied following the parameters established in the guide, using a rating system fulfill or non-fulfill. At the end of the investigation it was determined that Mansion Alcazar Hotel has a degree of accessibility of 70%, while Santa Lucia Hotel reaches 80% accessibility.

Keywords: accessibility, visual disability, Mansión Alcazar hotel, Santa Lucía hotel.



Índice

Resumen.....	2
Abstract.....	3
Índice.....	4
Cláusula de derechos de autor.....	14
Cláusula de propiedad intelectual.....	15
Dedicatoria.....	16
Agradecimientos.....	17
Introducción.....	18
Capítulo 1. Conceptos Generales	
Introducción.....	19
1.1 Discapacidad Visual.....	20
1.1.1 Definición y características básicas.....	25
1.1.1.1 Principales causas de la Discapacidad Visual.....	28
1.1.2 Discapacidad Visual en el Ecuador.....	30
1.1.2.1 Principales organismos.....	34
1.1.2.1.1 Consejo Nacional de Discapacidades.....	34
1.1.2.1.2 Ministerio de Salud Pública.....	34
1.1.2.1.3 Federación Nacional de Ciegos del Ecuador.....	36
1.1.2.1.4 Ministerio de Inclusión de Económica y Social.....	36
1.1.2.1.5 Sociedad no Vidente del Azuay.....	38
1.2 Turismo Accesible.....	38
1.2.1 Turismo Accesible en el Ecuador.....	41
1.3 Accesibilidad en establecimientos hoteleros.....	42
1.3.1 Requerimientos mínimos de accesibilidad en un establecimiento hoteleros.....	42
1.4 Las personas con Discapacidad Visual como clientes potenciales del Turismo en el mundo.....	44



Capítulo 2 Accesibilidad para personas con Discapacidad Visual dentro del Hotel Boutique Mansión Alcázar.

Introducción.....	45
2.1 Descripción del hotel.....	46
2.2 Acceso al hotel.....	46
2.2.1 Acceso peatonal.....	47
2.2.2 Puerta y señalización.....	47
2.2.3 Recepción	50
2.3 Comunicación a interiores	50
2.3.1 Pasillos planta baja	50
2.3.2 Pasillos planta alta	56
2.3.3 Pasillos garden suites.....	59
2.3.4 Escaleras.....	61
2.4 Habitación	62
2.4.1 Ubicación del mobiliario.....	62
2.4.1.1 Ubicación del mobiliario habitaciones planta baja.....	63
2.4.1.2 Ubicación del mobiliario habitaciones planta alta.....	68
2.4.1.3 Ubicación del mobiliario garden suites.....	76
2.4.2 Decoración.....	80
2.5 Cuarto de Baño	81
2.5.1 Ubicación del mobiliario.....	81
2.6 Restaurant “Casa Alonso”.....	83
2.6.1 Acceso.....	83
2.6.2 Ubicación del mobiliario	84
2.6.3 Ropa de mesa y vajilla	84
2.7 Jardín.....	85
2.7.1 Análisis de itinerarios.....	85
2.7.2 Facilitadores de orientación.....	86



Capítulo 3 Accesibilidad para personas con Discapacidad Visual dentro del hotel Boutique Santa Lucía

Introducción.....	93
3.1 Descripción del hotel.....	94
3.2 Acceso al hotel.....	94
3.2.1 Acceso peatonal.....	94
3.2.2 Puerta y señalización.....	95
3.2.3 Recepción.....	98
3.3 Comunicación a interiores.....	99
3.3.1 Pasillos planta baja.....	100
3.3.2 Pasillos segunda planta.....	104
3.3.3 Pasillos tercera planta.....	107
3.3.4 Escaleras.....	108
3.4 Habitación.....	109
3.4.1 Ubicación del mobiliario.....	109
3.4.1.1 Ubicación del mobiliario habitaciones planta baja.....	110
3.4.1.2 Ubicación de mobiliario habitaciones segunda planta.....	111
3.4.1.3 Ubicación del mobiliario habitaciones tercera planta.....	116
3.4.2 Decoración	118
3.5 Cuarto de Baño.....	119
3.5.1 Ubicación del mobiliario.....	119
3.6 Restaurant “Trattoria Novecento”.....	120
3.6.1 Acceso.....	120
3.6.2 Ubicación del mobiliario.....	121
3.6.3 Ropa de mesa y vajilla.....	122



Capítulo 4 Cambios o adaptaciones propuestas para mejorar la atención al cliente con discapacidad visual

Introducción.....	128
4.1 Hotel Boutique Mansión Alcázar.....	129
4.1.1 Áreas o sectores posibles de modificación.....	129
4.1.2 Áreas o sectores que cumplen con los parámetros de la guía.....	133
4.1.3 Áreas que no se recomiendan ser modificadas ya que implica una alta inversión	133
4.1.4 Áreas o sectores que no pueden ser modificados debido a que afectaría la arquitectura y estilo del hotel.....	133
4.2 Hotel Boutique Santa Lucía.....	134
4.2.1 Áreas o sectores posibles de modificación.....	134
4.2.2 Áreas o sectores que cumplen con los parámetros de la guía.....	135
4.2.3 Áreas que no se recomiendan ser modificadas ya que implica una alta inversión	136
4.2.4 Áreas o sectores que no pueden ser modificados debido a que afectaría la arquitectura y estilo del hotel.....	136
4.3 Preparación del personal.....	136
 Conclusiones.....	 141
Recomendaciones.....	143
Bibliografía.....	144

Índice de cuadros

Cuadro 1. Estimaciones Globales de discapacidad visual por regiones.....	21
Cuadro 2. Principales causas de la discapacidad visual en el mundo.....	30
Cuadro 3. Discapacidad Visual en el Ecuador.....	31
Cuadro 4. Cuadro resumen de cumplimiento.....	88



Cuadro 5. Cuadro resumen de cumplimiento.....	123
Cuadro 6. Cuadro de posibles modificaciones.....	137

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Puerta Hotel Mansión Alcázar.....	48
Gráfico 2 Pasillos planta baja Hotel Mansión Alcázar.....	53
Gráfico 3 Pasillos planta alta Hotel Mansión Alcázar.....	56
Gráfico 4 Pasillos garden suites Hotel Mansión Alcázar.....	59
Gráfico 5 Puerta Hotel Santa Lucía.....	96
Gráfico 6 Pasillos planta baja Hotel Santa Lucía.....	100
Gráfico 7 Pasillos planta alta Hotel Santa Lucía.....	104
Gráfico 8 Pasillos tercer planta Hotel Santa Lucía.....	107

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Símbolo internacional de personas con discapacidad visual.....	24
Ilustración 2 Personas con ceguera.....	25
Ilustración 3 Personas con deficiencia visual.....	26
Ilustración 4 Visión Normal.....	27
Ilustración 5 Discapacidad visual moderada.....	28
Ilustración 6 Discapacidad visual grave.....	28
Ilustración 7 Logo CONADIS.....	34
Ilustración 8 Logo FENCE.....	36



Ilustración 9 Logo MIES.....	37
Ilustración 10 Logo SETEDIS.....	37
Ilustración 11 Logo ENAT.....	40
Ilustración 12 Acceso peatonal y señalización.....	49
Ilustración 13 Ubicación correcta e incorrecta del mobiliario.....	51
Ilustración 14 Parámetros para puertas cristalizadas.....	97
Ilustración 15 Señalización en puertas.....	98
Ilustración 16 Ubicación correcta e incorrecta del mobiliario.....	99

Índice de fotos

Foto 1 Hotel Mansión Alcázar.....	46
Foto 2 Acceso al Hotel Mansión Alcázar.....	47
Foto 3 Puerta principal Hotel Mansión Alcázar.....	48
Foto 4 Acceso peatonal Hotel Mansión Alcázar.....	49
Foto 5 Recepción Hotel Mansión Alcázar.....	50
Foto 6 Pasillo de entrada Hotel Mansión Alcázar.....	52
Foto 7 Espacio de acceso al lobby Hotel Mansión Alcázar.....	52
Foto 8 Pasillos habitaciones 101-102 Hotel Mansión Alcázar.....	54
Foto 9 Pasillos habitaciones 103-105 Hotel Mansión Alcázar.....	54
Foto 10 Pasillo habitación 104 Hotel Mansión Alcázar.....	55
Foto 11 Pasillo habitación 105 Hotel Mansión Alcázar.....	55



Foto 12	Pasillo planta alta Hotel Mansión Alcázar.....	57
Foto 13	Pasillo habitaciones 201-206 Hotel Mansión Alcázar.....	57
Foto 14	Pasillo habitaciones 203-204-205 Hotel Mansión Alcázar.....	58
Foto 15	Pasillo 2 habitaciones 203-204-205 Hotel Mansión Alcázar.....	58
Foto 16	Pasillo habitaciones 207-208 Hotel Mansión Alcázar.....	59
Foto 17	Pasillo habitaciones 301-302 Hotel Mansión Alcázar.....	60
Foto 18	Pasillos habitaciones 303-304-305-306 Hotel Mansión Alcázar.....	60
Foto 19	Escalera N. 1	61
Foto 20	Escalera 2 Garden suites	62
Foto 21-22	Naive habitación 101	63
Foto 23-24	Lili habitación 102	64
Foto 25-26	Royal habitación 103	65
Foto 27-28	Durazno habitación 104.....	66
Foto 29-30	Floral habitación 105.....	67
Foto 31-32	Chelsea habitación 106.....	67
Foto 33-34	Canape habitación 201.....	68
Foto 35-36	Sirena habitación 202.....	69
Foto 37-38	Sirena habitación 202.....	70
Foto 39-40	Nina habitación 203.....	70
Foto 41-42	Basílica habitación 204.....	71
Foto 43-44	Cereza habitación 205.....	72



Foto 45-46- 47-48 Mirage habitación 206.....	73
Foto 49-50 Cielo habitación 207.....	74
Foto 51-52 Cielo habitación 207.....	75
Foto 53-54 Chocolate habitación 208.....	75
Foto 55-56 Azalea suite 301.....	76
Foto 57-58 Humming bird suite 302.....	77
Foto 59-60 Alhelí suite 303.....	78
Foto 61-62 Gardenia suite 304.....	78
Foto 63-64 Jazmín suite 305.....	80
Foto 65 Estampado de alfombras de habitaciones.....	81
Foto 66 Estampado de colchas y sábanas.....	81
Foto 67 Cuarto de baño, ubicación de los sanitarios.....	82
Foto 68 Cuarto de baño, barra de sujeción.....	82
Foto 69-70 Cuarto de baño, grifería no monomando.....	82
Foto 71 Restaurant “Casa Alonso” acceso.....	83
Foto 72 Restaurant “Casa Alonso” puerta de entrada.....	83
Foto73 Restaurant “Casa Alonso” ubicación del mobiliario.....	84
Foto 74 Restaurant “Casa Alonso” contraste de colores.....	84
Foto 75 Restaurant “Casa Alonso” ropa de mesa y vajilla.....	85
Foto 76-77 Jardín del hotel, itinerarios.....	86
Foto 78 Acceso peatonal Hotel Santa Lucía.....	95
Foto 79 Puerta y señalización Hotel Santa Lucía.....	96



Foto 80	Recepción Hotel Santa Lucía.....	99
Foto 81	Pasillo entrada Hotel Santa Lucía.....	101
Foto 82	Pasillo de recepción y escaleras Hotel Santa Lucía.....	101
Foto 83-84	Pasillos habitaciones 101-102-103.....	102
Foto 85	Pasillo habitación 104.....	103
Foto 86	Pasillo área administrativa.....	103
Foto 87	Pasillo habitaciones 201-202-203.....	105
Foto 88	Pasillo habitaciones 204-205-206-207.....	105
Foto 89	Pasillo habitaciones 208-209-210.....	106
Foto 90	Pasillo habitaciones 211-212-Salón francés.....	107
Foto 91-92	Pasillo habitaciones 301-302-303-304.....	108
Foto 93-94	Escalera Hotel Santa Lucía.....	109
Foto 95-96	Habitaciones 101-102.....	110
Foto 97-98	Habitaciones 103-104.....	111
Foto 99-100	Habitaciones 201-202-203.....	112
Foto 101-102	Habitaciones 204-207.....	112
Foto 103-104	Habitaciones 205-206.....	113
Foto 105-106	Habitación 208.....	114
Foto 107-108	Habitación 209.....	114
Foto 109-110	Habitación 210.....	115
Foto 111-112-113	Habitaciones 211-212.....	116
Foto 114-115	Habitación 301.....	117



Foto 116-117	Habitaciones 302-303-304.....	118
Foto 118	Estampado de alfombras en habitaciones.....	119
Foto 119	Estampado de colchas y sábanas.....	119
Foto 120	Cuarto de baño, ubicación de sanitarios.....	120
Foto 121	Cuarto de baño, grifería monomando.....	120
Foto 122-123	Restaurant “Trattoria Novecento” acceso.....	120
Foto 124-125	Restaurant “Trattoria Novecento” ubicación del mobiliario.....	121
Foto 126-127	Restaurant “Trattoria Novecento” ropa de mesa y vajilla.....	122
Foto 128-129	Pasillos Hotel Mansión Alcázar.....	130
Foto 130	Pasillo habitación 104 Hotel Mansión Alcázar.....	130
Foto 131	Pasillo Champagne Longe, TV room, Reading room.....	131
Foto 132	Placas de numeración en Braille	131
Foto 133	Material informativo de hotel escrito en Braille.....	131
Foto 134	Menú escrito en Braille.....	132
Foto 135-136	Pasillos Hotel Santa Lucía.....	135

Índice de Anexos

Anexo 1.	Registro Nacional de discapacidades del Ecuador.....	151
Anexo 2.	Parámetros utilizados “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual	161
Anexo 3.	Proforma Diseño Señalética Braille.....	167
Anexo 4.	Rótulo para numerar habitaciones en Braille.....	169
Anexo 5.	Entrevista estructurada al Sr. Alcívar Vega.....	171



Universidad de Cuenca
Clausula de derechos de autor

Yo, *Jackeline Monserrath Mejía Guaraca*, autora de la tesis "Accesibilidad para personas con Discapacidad Visual en Hoteles Boutique de la ciudad de Cuenca. Análisis de casos: Hotel Mansión Alcázar y Hotel Santa Lucía", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera en Turismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, 10 julio 2015.

Jackeline Monserrath Mejía Guaraca

C.I: 0106505340



Universidad de Cuenca
Clausula de propiedad intelectual

Yo, Jackeline Monserrath Mejía Guaraca autora de la tesis "Accesibilidad para personas con Discapacidad Visual en Hoteles Boutique de la ciudad de Cuenca. Análisis de casos: Hotel Mansión Alcázar y Hotel Santa Lucía", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 10 julio 2015.

Jackeline Monserrath Mejía Guaraca

C.I: 0106505340



Dedicatoria

Este trabajo está dedicado con todo mi amor en primer lugar a la persona que me dió la vida mi madre Teresita quien con su sacrificio, paciencia e infinito amor me ha apoyado día tras día, y ha guiado mi camino para alcanzar mis sueños.

A mi hermano Javier, mi tío César, mis hermanas Fernanda y Tatiana y mi abuelita Margarita que han sido un apoyo fundamental a lo largo de mi vida, los amo tanto.

A la persona que está en el cielo mi abuelito Juan, te extraño mucho.

A mi amiga Sofía con quien he compartido grandes alegrías y tristezas, gracias por tu ayuda, te quiero mucho.



Agradecimientos

Quiero agradecer a Dios y a la Virgen por darme la fortaleza para sacar adelante este trabajo y lograr mi meta.

Al hotel Mansión Alcázar específicamente a la señorita Maritza Farfán, al hotel Santa Lucía en manera especial a las señoras Fanny León y Carmita Urgilés por haberme dado la confianza y permitido el acceso a estos establecimientos ya que sin ello este trabajo no hubiera sido posible.

Al señor Alcívar Vega profesor de la Sociedad no vidente del Azuay por haber compartido conmigo su experiencia, sabiduría y tiempo.

A mi directora Licenciada Alexandra Galarza Torres quien con sus conocimientos ha sido una guía en la realización de esta tesis, gracias infinitas por brindarme su paciencia y tiempo.

A mi familia y amigos por su inmenso apoyo y amor.



Introducción

La accesibilidad es parte esencial de la actividad turística, pues otorga libertad para que los seres humanos puedan desenvolverse fácilmente dentro de ella. Debido a esto han surgido nuevos segmentos de mercado, así como la necesidad de crear nuevas ofertas.

La ciudad de Cuenca ofrece una variedad de atractivos turísticos, así como servicios de ocio, alimentación y alojamiento, recibe turistas de diferentes partes del mundo con necesidades distintas de allí que radica la importancia que estos establecimientos deben adaptarse a estas necesidades, es decir brindar un adecuado nivel de acceso.

El presente trabajo consiste en realizar un análisis de accesibilidad para personas con discapacidad visual que disponen específicamente los hoteles boutique de la ciudad, para ello se ha tomado dos casos: Hotel Mansión Alcázar y Hotel Santa Lucía. El estudio se hace siguiendo los lineamientos presentados en la guía “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual” presentado por la ONCE¹.

La tesis se divide en cuatro capítulos, en el primero se hace una breve revisión de conceptos, el segundo corresponde al análisis al Hotel Mansión Alcázar, el tercero el análisis del Hotel Santa Lucía y finalmente en el cuarto capítulo contiene sugerencias para mejorar la atención a la persona con discapacidad visual en estos establecimientos.

¹ Organización Nacional de Ciegos Españoles.



CAPITULO 1

CONCEPTOS GENERALES

Introducción

En el presente capítulo se procederá a revisar los aspectos generales de la discapacidad visual en el ámbito mundial, así como las estadísticas que presenta la Organización Mundial de la Salud (OMS) referente a la población con discapacidad visual por regiones. De igual manera se buscará algunas definiciones de la misma, como también sus causas y características.

En este capítulo también se revisará la situación de las personas con discapacidad visual en el Ecuador, refiriéndose a la atención que han recibido a través del tiempo hasta la actualidad y las diferentes instituciones que trabajan a favor del bienestar de las personas con discapacidad visual.

Se abordará también el término turismo accesible, necesario e importante en todos los destinos del mundo, donde las experiencias recibidas a través de un viaje realizado deben ser las mismas para todos, por consiguiente se buscará aquellos requerimientos mínimos de accesibilidad necesarios dentro de un hotel.

Para finalizar este primer capítulo como último punto se establecerán las razones por las que las personas con discapacidad visual se consideran clientes potenciales del turismo en el mundo.



1.1 La Discapacidad Visual

La visión representa un elemento importante en el desarrollo de nuestra vida, es el sentido por el cual el ser humano recibe la mayor cantidad de información “se supone que la mayoría de las habilidades que poseemos, los conocimientos que adquirimos y de las actividades que desarrollamos las aprendemos o ejecutamos basándonos en información visual” (ONCE)

La discapacidad visual forma parte de la discapacidad sensorial junto con la discapacidad auditiva, ya sea heredada o adquirida a través del medio, esta afecta a millones de personas a nivel mundial, por tal razón ocupa el “segundo lugar después de la discapacidad física” (OMS).

Cuando el ser humano padece discapacidad visual, sea ceguera (pérdida total de la vista) o deficiencia visual (la persona ve pero con cierta dificultad) pierde su autonomía y fácil desenvolvimiento en la vida habitual, además de que se limita el acceso y participación en los diferentes entornos como son educación, trabajo, ocio, etc. convirtiéndose no solo en barreras físicas y arquitectónicas, sino también sociales y actitudinales.

Según datos publicados por la Organización Mundial de la Salud hasta el año 2010, en el mundo había aproximadamente 285 millones de personas con algún tipo de discapacidad visual, de las cuales 39 millones son ciegas y 246 millones presentan baja visión.



En el siguiente cuadro obtenido de un boletín de la OMS “**Global data on visual impairment in the year 2002**²” publicado en el año 2004 en Arabia se muestra un estimado en términos numéricos y porcentuales de las personas que padecen discapacidad visual a nivel mundial hasta el año 2002.

Estimaciones globales de discapacidad visual, por regiones (millones)

	África	América	Europa del Este	Europa	Sudeste asiático	Oeste Pacífico
Población	672.238	852.551	502.823	877.886	1,509.832	1,717.536
No y Porcentaje (%) de personas ciegas	6.782 (1,01%)	2419 (0,28%)	4.026 (0,80%)	2.732 (0,31%)	11587 (0,72%)	9.312 (0,54%)
No y Porcentaje (%) de personas con baja visión	19.996 (2,97%)	13.116 (1,54%)	12.444 (2,47%)	12.789 (1,46%)	33.496 (2,11%)	32.481 (1,89%)
No Total y Porcentaje (%) Total de personas con discapacidad visual	26.778 (3,98%)	15.535 (1,82%)	16.469 (3,27%)	15.521 (1,77%)	45.083 (2,83%)	41.793 (2,43%)

Cuadro 1

Título: Estimaciones globales de discapacidad visual, por regiones.

Autor: OMS

Fuente: Informe sobre la ceguera en España.

Año: 2004

² Boletín emitido por la OMS que presenta estimaciones de prevalencia de discapacidad visual en el Mundo en el año 2002.



De acuerdo a lo expuesto en la tabla (cifras expresadas en millones), se puede observar que por regiones la zona con mayor prevalencia de ceguera en el año 2002 fue el Sudeste asiático con 11 millones de personas, seguido se ubicaron el Oeste Pacífico y África con 9.312 y 6.782 personas respectivamente, el cuarto y quinto lugar lo ocuparon Europa del Este y Europa con 4.026 y 2.732 personas, en el último puesto se ubicó el continente Americano con 2.419 personas.

En el caso de la deficiencia visual las situación se mantiene similar hasta el tercer lugar con referencia a ceguera; el Sudeste asiático tuvo mayor prevaecía con 33.496 habitantes, le sigue el Oeste Pacífico con 32.481 afectados, África con 26.778, el cuarto lugar lo ocupó América con 13.116 y finalmente con cantidades similares se ubica Europa y Europa del Este con 12.789 y 12.444 respectivamente. De acuerdo a estos datos la OMS considera que:

En los países desarrollados, las estimaciones apuntan a que el número total de personas afectadas se sitúa en torno solo a los 3,8 millones. En contraste con los países en vías de desarrollo, los países desarrollados representan únicamente el 10% de la población afectada por discapacidad en el mundo. (Informe sobre la ceguera en España, Retina Plus³+, EY⁴, 8)

Esto supone entonces que el 90% de la población que padece discapacidad visual se encuentra en los países en vías de desarrollo es decir con ingresos medios y bajos, razón por la que las personas afectadas no reciben la atención adecuada, a pesar de que la OMS señala que “la mayor parte de las enfermedades que provocan discapacidad se pueden prevenir o tratar fácilmente con intervenciones conocidas y de bajo costo”. (<http://www.who.int/features/factfiles/blindness/es/>).

³ EY: Ernst & Young, es una de las mayores firmas de servicios profesionales del mundo, realiza: auditoría, impuestos, finanzas, cálculo, etc.

⁴ Retina Plus +: es una fundación de carácter privado que trabaja en la lucha contra enfermedades de la Retina en lo que respecta información de calidad, formación y difusión.



En comparación con los datos presentados por el Banco Mundial en el año 2011, sumando los las cifras obtenidas por la OMS en el 2002 el resultado que se obtenido es el siguiente:

Población mundial total que padece discapacidad visual de 161 millones en el año 2002 tiene un crecimiento a 285 millones en el 2010. Estos datos se dividen en:

Población con ceguera de 36 millones (2002) a 39 millones (2010).

Población con baja visión de 124 millones (2002) a 246 millones (2010).

Estas estadísticas muestran un panorama desfavorable; sin embargo la situación de las personas con discapacidad visual ha mejorado con el paso del tiempo debido al trabajo de los mismos gobiernos de cada país o por la creación de organismos internacionales a favor del mejoramiento en la calidad de vida de estas personas.

En primer lugar y lo más importante es como se encuentra la discapacidad en todo su ámbito dentro de los Derechos Humanos.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada el 13 de diciembre de 2006 en la sede de las Naciones Unidas en New York es el primer instrumento amplio de derechos humanos de integración de las personas con discapacidad, “en ella se adopta una amplia clasificación de las personas con discapacidad y se reafirma que todas las personas con todos los tipos de discapacidad deben poder gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales”. (<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=13&pid=497>).

La Convención está basada en los siguientes principios:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas;
- b) La no discriminación;

- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad;
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas;
- e) La igualdad de oportunidades;
- f) La accesibilidad;
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer;
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad.

(<http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?navid=13&pid=497>)



Ilustración 1

Título: Símbolo internacional de personas con discapacidad visual.

Autor: desconocido

Fuente: <http://ec.globedia.com/consejos-personas-discapacidad>

Año: 15 noviembre 2014.

En el mundo la mayoría de los gobiernos han puesto mayor atención a la persona con discapacidad no solo de aquella que padece discapacidad visual sino todas las adoptadas dentro de un sistema de salud, se crean organismos ministerios, fundaciones, las cuales pretenden cambiar y mejorar la vida de la persona con discapacidad.

Es muy importante que el trato a la persona que padece discapacidad visual sea igual a la otra que se considera dentro de los parámetros de “normal” en todo ámbito sea laboral, educativo, salud y ocio, lo cual significa crear una sociedad incluyente y equitativa.

El sentimiento a las personas con discapacidad no debe ser compasivo sino comprensivo a sus necesidades tan diferentes pero tan necesarias como las nuestras.

1.1.1 Definición y características básicas

Para fines de este trabajo es fundamental conocer la definición de discapacidad visual, sus características y causas.

Según la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), se entiende por discapacidad visual “las condiciones caracterizadas por una limitación total o muy seria de la función visual, comprendida entre ceguera y deficiencia visual”.
(<http://www.once.es/new/servicios-especializados>)

La ceguera se refiere a “aquella persona que no ve nada en absoluto o solamente tienen una ligera percepción de luz, pueda que sea capaz de distinguir entre luz y oscuridad, pero no la forma de los objetos.”
(<http://www.once.es/new/servicios-especializados>)



Ilustración 2

Título: Personas con ceguera

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Año: 26 noviembre 2014.

Mientras que la deficiencia visual la define como:

Aquellas personas que con la mejor corrección posible podrían ver o distinguir, aunque con gran dificultad, algunos objetos a una distancia muy corta. En la mejor de las condiciones, algunas de ellas pueden leer la letra impresa cuando ésta es de suficiente tamaño y claridad, pero, generalmente, de forma más lenta, con un considerable esfuerzo y utilizando ayudas especiales (<http://www.once.es/new/servicios-especializados>).



Ilustración 3

Título: Persona con deficiencia visual.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Año: 26 noviembre 2014.

La OMS y la ONCE consideran 4 escalas como medidas válidas para determinar el nivel de ceguera legal a nivel nacional e internacional. Se vincula la discapacidad visual con agudeza visual (AV) entendida como “capacidad para percibir la figura y la forma de los objetos así como para identificar sus detalles” (<http://www.once.es>).

Se establece 4 niveles de AV: visión normal, discapacidad visual moderada, discapacidad visual grave y ceguera. La medición de la AV se califica sobre un promedio de 10 y 20.

a. Visión Normal: AV= 10/10

Agudeza visual igual a diez sobre diez la visión es normal, distingue colores, tamaños y formas claramente.

.

**Ilustración 4****Título:** Visión Normal**Autor:** Desconocido**Fuente:** <http://beatrizmayoral.blogspot.com/2008/12/agudeza-visual.htm>**Año:** 11 diciembre 2014.

Discapacidad Visual:

b. Discapacidad Visual Moderada: $AV < 3/10$ (0.33)

Agudeza visual menor que tres sobre diez; 33% de visión, la imagen es opaca no se puede distinguir fácilmente colores, tamaños y formas. Se necesita de algún instrumento de ayuda para mejorar la visión.

**Ilustración 5****Título:** Discapacidad visual moderada**Autor:** Desconocido**Fuente:** <http://www.guianatural.co/2013/06/perdida-visual-una.html>**Año:** 11 diciembre 2014.

c. Discapacidad Visual Grave: $AV < 1/10$ (0,10)

Agudeza visual menor que uno sobre diez, sólo 10% de vista, logra tener una imagen pero puede identificar formas o tamaños con algún grado de dificultad identificará colores. Al igual que en la discapacidad visual moderada necesitará la ayuda de un instrumento para mejorar la visión.



Ilustración 6

Título: Discapacidad visual grave

Autor: Desconocido

Fuente: Propia.

Año: 11 noviembre 2014.

d. Ceguera $AV < 1/20$ (0.05)

Agudeza visual menor que uno sobre veinte, 0,05% visión nula.

1.1.1.1 Principales causas de discapacidad visual

Según la OMS las principales causas de la discapacidad visual están comprendidas en:

1. **Errores de refracción:** trastornos oculares muy comunes, en los que el ojo no puede enfocar claramente las imágenes.



Los tres errores de refracción más comunes son:

- a. **Miopía:** dificultad para ver claramente los objetos distantes.
- b. **Hipermetropía:** dificultad para ver claramente los objetos cercanos.
- c. **Astigmatismo:** visión distorsionada debido a la curvatura anormal de la córnea, que es la superficie transparente que cubre el globo ocular.

2. Cataratas: las cataratas son la opacidad del cristalino⁵, total o parcial.

3. Glaucoma: Es una enfermedad del ojo causada por una pérdida progresiva de las fibras nerviosas de la retina debido al aumento de la presión intraocular. El Glaucoma puede resultar en la pérdida del campo visual y pérdida de la agudeza. Sin un tratamiento adecuado, esta enfermedad puede llevar a la ceguera.

4. Degeneración macular asociada a la edad (DMAE): Es una enfermedad que afecta a personas con más de 60 años, consiste en un trastorno en el ojo, que destruye lentamente la visión central y aguda, lo cual dificulta la lectura y la visualización de detalles finos.

A continuación se presenta un cuadro de las principales causas de la discapacidad en el mundo.

⁵ Cuerpo en forma de lente biconvexa, situado detrás de la pupila del ojo de los vertebrados y de los cefalópodos. (Diccionario de la Lengua Española)



Principales Causas de Discapacidad Visual en el Mundo

Errores retroactivos no corregidos	53%
Cataratas	22%
Glaucoma	6%
DMAE	4%
Opacidad de la Córnea	2%
Ceguera infantil	2%
RD	2%
Tracoma	2%
Otros	6%
Total	100%

Cuadro 2

Título: Principales causas de la discapacidad visual en el mundo.

Autor: Organización Mundial de la Salud

Fuente: Informe sobre la ceguera en España

Año: 2012.

1.1.2 Discapacidad visual en Ecuador

Según el último Censo de población y vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el año 2010; en el Ecuador existe un aproximado de 186.117 personas que padecen discapacidad visual, misma que se considera la segunda que más afecta a la población ecuatoriana después de la discapacidad físico motriz que registra 343.714 casos.

A continuación se presenta un cuadro sobre la discapacidad en el Ecuador por provincia obtenido de la base de datos “Población por condición de discapacidad” según resultados del Censo de Población y Vivienda del año 2010.

**Discapacidad Visual en el Ecuador**

<i>Provincia</i>	<i>Urbano</i>	<i>Rural</i>	<i>Total</i>
Azuay	4.054	4.787	8.841
Bolívar	869	2.167	3036
Cañar	1.564	2.029	3.593
Carchi	1.062	1.289	2.351
Cotopaxi	1.438	3.569	5.007
Chimborazo	2.793	4.026	6.819
El Oro	6.647	2.013	8.660
Esmeraldas	3.835	3.645	7.480
Guayas	38.470	7.917	46.387
Imbabura	2.156	2.545	4.701
	3.010	3.340	6.350
Los Ríos	6.367	4.223	10.590
Manabí	12.109	9.718	21.827
Morona Santiago	680	1.162	1.842
Napo	378	837	1.215
Pastaza	388	422	810
Pichincha	15.866	8.571	24.437
Tungurahua	2.362	3.392	5.754
Zamora Chinchipe	502	666	1.168
Galápagos	114	27	141
Sucumbíos	2.388	1.856	4.244
Orellana	657	1.153	1.810
Santo Domingo	3.514	1.406	4.920
Santa Elena	1.985	1.685	3.670
Zonas no delimitadas		464	464

Cuadro 3**Título:** Discapacidad Visual en el Ecuador**Autor:** Instituto Nacional de Estadística y Censo**Fuente:** Instituto Nacional de Estadística y Censo.**Año:** 2010



Como se puede apreciar en el cuadro Guayas, Pichincha y Manabí son las provincias que registran mayor concentración de personas con discapacidad visual en el país con 46387, 24437 y 21.827 habitantes respectivamente.

En el Ecuador años atrás los derechos de las personas con discapacidad visual no existían, había mucha discriminación y se relacionaba con invalidez.

Según el Licenciado Alcívar Vega profesor de Educación Especial de niños y jóvenes de la Sociedad de No Videntes del Azuay (SONVA) señala que “a partir de los años 70-80 la situación de vida de las personas con discapacidad visual en el Ecuador ha ido mejorando”. Esto se debe en gran parte a la necesidad de las mismas personas de hacer valer sus derechos mediante la creación de organismos, asociaciones de protección a la persona no vidente.

Asimismo los diferentes gobiernos han puesto mayor énfasis en la atención a la persona con discapacidad dando prioridad en el área de salud, educación y laboral mediante el manejo de un sistema inclusivo

Actualmente las personas con discapacidad están amparadas principalmente por la Constitución de 2008.

Art. 47.- El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social. Se reconoce a las personas con discapacidad, los derechos a:

1. La atención especializada en las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud para sus necesidades específicas, provisión de medicamentos de forma gratuita.
2. La rehabilitación integral y la asistencia permanente, que incluirán las correspondientes ayudas técnicas.
3. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de así como la incorporación en entidades públicas y privadas.
5. El trabajo en condiciones de igual de oportunidades que fomente sus capacidades y potencialidades.
6. Una vivienda adecuada, con facilidades de acceso y condiciones necesarias para atender su discapacidad y para procurar el mayor grado de autonomía en su vida cotidiana.



7. Una educación que desarrolle sus potencialidades y habilidades para su integración y participación en igualdad de condiciones.
8. La educación especializada para las personas con discapacidad intelectual y el fomento de sus capacidades mediante la creación de centros educativos y programas de enseñanza específicos.
9. La atención psicológica gratuita para las personas con discapacidad y sus familias, en particular en caso de discapacidad intelectual.
10. El acceso de manera adecuada a todos los bienes y servicios. Se eliminarán las barreras arquitectónicas.
11. El acceso a mecanismos, medios y formas alternativas de comunicación, entre ellos el lenguaje de señas para personas sordas, el oralismo y el sistema braille. (Constitución 2008,32)

En el Ecuador también rige la Ley Orgánica de Discapacidades renovada en el año 2012 contiene 117 artículos que ampara a las personas con discapacidad.

Artículo 1.- Objeto.- asegurar la prevención, detección oportuna, habilitación y rehabilitación de la discapacidad y garantizar la plena vigencia, difusión y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, establecidos en la Constitución de la República

Artículo 2.- Ámbito.- ampara a las personas con discapacidad ecuatorianas o extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano; así como, a las y los ecuatorianos en el exterior; sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, su cónyuge, pareja en unión de hecho y/o representante legal y las personas jurídicas públicas, semipúblicas y privadas sin fines de lucro, dedicadas a la atención, protección y cuidado de las personas con discapacidad.

Artículo 3.- Fines

1. Establecer el sistema nacional descentralizado y/o desconcentrado de protección integral de discapacidades.
2. Promover e impulsar un subsistema de promoción, prevención, detección oportuna, habilitación, rehabilitación integral y atención permanente de las personas con discapacidad a través de servicios de calidad.
3. Procurar el cumplimiento de mecanismos de exigibilidad, protección y restitución, que puedan permitir eliminar, entre otras, las barreras físicas, actitudinales, sociales y comunicacionales, a que se enfrentan las personas con discapacidad.
4. Eliminar toda forma de abandono, discriminación, odio, explotación, violencia y abuso de autoridad por razones de discapacidad y sancionar a quien incurriere en estas acciones;
5. Promover la corresponsabilidad y participación de la familia, la sociedad y las instituciones públicas, semipúblicas y privadas para lograr la inclusión social de las personas con discapacidad y el pleno ejercicio de sus derechos.
6. Garantizar y promover la participación e inclusión plenas y efectivas de las personas con discapacidad en los ámbitos públicos y privados. (Ley Orgánica de Discapacidades, 8-9)

1.1.2.1 Principales Organismos

En el Ecuador se ha creado una serie de organismos que trabajan en la protección de la persona con discapacidad visual, a continuación los más importantes:

1.1.2.1.1 Consejo Nacional de Igualdad De Discapacidades (CONADIS):

Creado en agosto de 1992, funciona a nivel nacional, está encargado de dictar políticas, coordinar acciones y ejecutar e impulsar investigaciones sobre el área de las discapacidades.

Hasta agosto del 2013 estuvo a cargo de la calificación de discapacidades, que paso a ser función del Ministerio de Salud Pública.



Ilustración 7

Título: Logo CONADIS

Autor: CONADIS

Fuente: <http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/>

Fecha: 28 noviembre 2014.

1.1.2.1.2 Ministerio de Salud Pública: en cuanto a discapacidad, su principal labor es la calificación de discapacidades. Consiste en un análisis realizado por un médico, un psicólogo y un trabajador social, se evalúan y diagnostican en la persona los aspectos sociológicos y



sociales que se presentan por secuelas irreversibles de enfermedades genéticas, congénitas o adquiridas, lo que limita a realizar sus actividades consideradas normales para su edad, género, formación, cultura u otros.

Con ello se determina tipo, grado y porcentaje de discapacidad, para luego involucrar a la persona con los derechos y beneficios vigentes en el país. Los beneficios consisten en:

- Atención especializada en el área de salud física y psicológica, rehabilitación integral, permanente.
- Rebajas tanto en servicios públicos como privados en transporte y espectáculos.
- Trabajo en condiciones de Igualdad de oportunidades.
- Vivienda adecuada, con facilidades de acceso.
- Educación regular y especializada.
- Acceso a medios de comunicación adecuados (lenguaje de señas, braille, etc)

Hasta abril del presente año en el Ecuador se ha calificado 416.177 personas con discapacidad de las cuales 48.695 personas corresponden a discapacidad visual. (Ver Anexo No 1 página 141)



1.1.2.1.3 Federación Nacional de Ciegos del Ecuador (FENCE):

Organización sin fines de lucro, que impulsa el desarrollo y la integración social, cultural, educacional y económica de las personas con discapacidad visual, buscando mejorar la calidad de vida de los mismos.

Además la organización cuenta con su propia imprenta en Braille, la única en el país, donde se elabora diversos materiales que facilita la educación y la comunicación de las personas no videntes.



Ilustración 8

Título: Logo FENCE

Autor: FENCE

Fuente: <http://www.fenceec.org/>

Fecha: 29 noviembre 2014.

1.1.2.1.4 Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES)

Bajo Decreto Presidencial el 23 de agosto de 2007 se cambia de nombre de Ministerio de Bienestar social al de Ministerio de Inclusión Económica y Social, la cual bajo la Ley Orgánica de Discapacidades, conjuntamente con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, se encarga de la inclusión social de personas con discapacidad y sus familias, para lo cual articula la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas con las entidades públicas y privadas, a nivel central y desconcentrado con la participación y corresponsabilidad de la familia y la comunidad.

**Ilustración 9****Título:** Logo MIES**Autor:** MIES**Fuente:** <http://www.inclusion.gob.ec/>**Fecha:** 28 noviembre 2014.

Dentro del MIES funciona la Secretaría Técnica de Discapacidades (SETEDIS), que promueve y otorga atención especializada para las personas con discapacidad.

**Ilustración 10****Título:** Logo SETEDIS**Autor:** SETEDIS**Fuente:** <http://www.setedis.gob.ec/>**Fecha:** 28 noviembre 2014.

En el Ecuador también se ejecutan dos grandes programas que trabajan conjuntamente, el primero Misión Solidaria Manuela Espejo cuya función es realizar un estudio social, psicológico y registro de las personas con discapacidad detectadas a nivel nacional.

Mientras que el programa Joaquín Gallegos Lara recoge los casos más críticos de personas con discapacidad física o intelectual que viven en condiciones de pobreza extrema detectados por “Manuela Espejo”. El beneficio otorgado consiste en asignar una persona que se hace responsable de los cuidados de la persona con discapacidad, quien recibe una ayuda económica de 240 dólares, además se entrega medicinas y capacitaciones.



1.1.2.1.5 Sociedad No Vidente del Azuay (SONVA):

Es una organización civil cuyo objetivo es consolidar la unidad de las personas no videntes, en busca de un bienestar general y el reconocimiento de ciudadanos útiles y activos.

Brinda educación especial a jóvenes desde los 15 años en adelante, actualmente cuentan con 16 estudiantes. Dispone de una biblioteca en Braille.

Además proporcionan rehabilitación y recuperación pedagógica a quienes lo necesiten.

1.2 Turismo Accesible

En la Declaración de Manila de 1980 la Organización Mundial de Turismo asocia por primera vez los términos “turismo” y “accesibilidad” y en este mismo documento se reconoció el turismo como “derecho fundamental y necesario para todos” (Hoyo, 115).

El concepto dado por la OMT sobre turismo accesible dice:

Es una forma de turismo que implica un proceso de colaboración entre los interesados para permitir a las personas con necesidades especiales de acceso (en distintas dimensiones, entre ellas las de movilidad, visión, audición y cognición) funcionar independientemente, con igualdad y dignidad, gracias a una oferta de productos, servicios y entornos de turismo diseñados de manera universal (<http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityesacc.pdf>)

El Turismo Accesible además de ser considerado un derecho fundamental de las personas, es también un instrumento de mejora a la economía de los países destinos, teniendo en cuenta que solo el turismo tradicional en muchos casos es la primera fuente económica de desarrollo en algunos países. De acuerdo con Talef Rifai, secretario General de la OMT señala que el turismo accesible constituye también:



un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el turismo accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos. (<http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accesibilityesacc.pdf>)

El Turismo Accesible se vincula directamente con el “Diseño Universal”⁶, mismo que consta de siete principios:

1. Igualdad de uso: fácil de usar y adecuado para todas las personas independientemente de sus capacidades y habilidades.
2. Flexibilidad: debe poder adecuarse a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales.
3. Simple e intuitivo: fácil de entender independientemente de la experiencia, los conocimientos, las habilidades o el nivel de concentración del usuario.
4. Información fácil de percibir: capaz de intercambiar información con usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las capacidades sensoriales del mismo.
5. Tolerante a errores: minimizar las acciones accidentales o fortuitas que puedan tener consecuencias fatales o no deseadas.
6. Escaso esfuerzo físico: el diseño debe poder ser usado eficazmente y con el mínimo esfuerzo posible.
7. Dimensiones apropiadas: los tamaños y espacios deben ser apropiados para el alcance, manipulación y uso por parte del usuario, independientemente de su tamaño, posición, y movilidad. (<http://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/>)

Cuando en un destino existe turismo accesible la experiencia recibida por el turista es única, no se sentirá discriminado y tendrán un mejor desenvolvimiento en el entorno en que se encuentra.

El destino netamente accesible mejora su imagen, pues es sinónimo de excelente calidad y servicio. Dentro de este contexto los países europeos en general son considerados destinos con mejor accesibilidad para el turista con discapacidad. Un claro ejemplo es España que cuentan con programas, infraestructura y servicios de turismo accesible en todas las ciudades, así como guías en Internet para su respectiva promoción.

⁶ Surge en Estados Unidos en el año 1996, fue compilado por un grupo de diez arquitectos.

Después de los países europeos, se podría mencionar a Estados Unidos como un país con turismo accesible en América del Norte. Argentina y Chile han desarrollado mayor turismo accesible dentro de América del Sur. Por otra parte está Japón en el Continente Asiático, Australia y Nueva Zelanda.

Es decir que todos estos países anteriormente mencionados han cambiado la forma de atención al turista con discapacidad, eliminando todo tipo de barreras dentro de los atractivos turísticos, y el funcionamiento de una infraestructura adaptada a las necesidades de cada persona.

Un organismo importante en el mundo que trabaja a favor del turismo accesible es:

Red Europea de Turismo accesible: (siglas en inglés ENAT): es una organización que trabaja para las empresas y organismos que buscan ser pioneros en el estudio, la promoción y la práctica del turismo accesible.



Ilustración 11

Título: Logo ENAT

Autor: SETEDIS

Fuente: <https://encrypted-tbn1>

Fecha: 28 noviembre 2014.

En la Feria Internacional de Turismo de Madrid FITUR 2013 la OMT, la Fundación ONCE, (ENAT), y la Fundación ACS⁷, acordaron trabajar conjuntamente con el objetivo de mejorar la accesibilidad de los destinos turísticos a nivel global.

⁷ Actividades de construcción y Servicio: Conjunto de empresas en las áreas de la construcción, servicios, concesiones y telecomunicaciones (<http://www.grupoacs.com/index>)



1.2.1 Turismo Accesible en el Ecuador

El Ecuador es un país que se encuentra en proceso de implementación de un turismo accesible, hay mucho por hacer no solo en el aspecto arquitectónico, sino también en el actitudinal por parte de los anfitriones, así como el acceso a la información y la comunicación ofrecida.

El turismo accesible se contempla dentro de la Ley Orgánica de Discapacidades que dice lo siguiente:

Artículo 44.- Turismo accesible.- La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad (44)

Dentro de este contexto un ejemplo claro de mejora en accesibilidad en el país ha sido Baños de Agua Santa ubicada en la provincia de Tungurahua, está considerada como la primera urbe más accesible del Ecuador. Cuenta con 190 rampas y refugios accesibles, así como hoteles y hostales con habitaciones accesibles para personas con discapacidad.

Por otra parte la FENEDIF ha creado la “Guía de Turismo Accesible para personas con Discapacidad”, la cual reúne varios establecimientos y atractivos turísticos a nivel nacional que brindan accesibilidad especialmente para personas con discapacidad física.

En ella se puede encontrar una variedad atractivos turísticos, establecimientos hoteleros, de alimentación accesibles.

Dentro del país funciona también una agencia de viajes “Ecuador for All” que trabaja desde hace 7 años en la oferta de paquetes turísticos por el Ecuador y parte del Perú con las facilidades necesarias para personas con discapacidad.



Por otro lado el Ministerio de Turismo también ha planteado una serie de programas a favor del turismo accesible, uno de ellos ha sido elaborar un Plan Estratégico de Turismo Accesible el cual permita “incrementar y desarrollar una oferta de turismo de calidad para las personas con capacidades especiales y lograr que el país se convierta en un destino accesible en el ámbito local y regional”. (<http://www.turismo.gob.ec/turismo-accesible-es-analizado-en-un-taller/>)

1.3 Accesibilidad en establecimientos hoteleros

La accesibilidad no debe entenderse como un requisito que se debe cumplir sino como el camino hacia la alta calidad y excelente servicio.

Un hotel que es accesible dentro de sus instalaciones es primordial para un turista con discapacidad, le permite disfrutar con total plenitud su estancia, ya que es un lugar adaptado a sus necesidades sin ningún tipo de barreras, con personal debidamente preparado para atenderlo de la mejor forma posible.

1.3.1 Requerimientos mínimos de accesibilidad en un establecimiento hotelero

El primer paso para brindar accesibilidad para las personas con discapacidad visual es la empatía, ponerse en su lugar; es decir cómo nos sentiríamos si fuéramos él o ella, en cada paso que damos tropezamos o chocamos con algo, la dificultad de moverse solo para llegar al otro lado de la habitación o simplemente el hecho que nos traten con compasión.

Los siguientes parámetros se han establecido de acuerdo al “Manual Especializado en Turismo Accesible” de la ciudad de Jaén en España:



1. Así pues, un primer requerimiento de accesibilidad en un establecimiento hotelero lo constituye la actitud del personal que en el labora. El trato a la persona con discapacidad debe ser natural evitando prejuicios o sobreprotección.
2. Se debe buscar las capacidades y no las limitaciones del cliente ya que esto ayudará al personal a entenderlo y guiarlo de una mejor forma.

En el plano arquitectónico el establecimiento hotelero, debe aplicar los siguientes lineamientos:

3. Si el hotel dispone de un estacionamiento para clientes, deberá reservar un número mínimo (3) de plazas debidamente señalizadas para clientes con discapacidad.
4. La información que se exhibe o proporciona en letra imprenta debe ser gran tamaño o en sistema braile por si lo requiere una persona no vidente o que padece deficiencia visual.
5. El acceso, así como pasillos comunicantes debe estar libres de obstáculos para el paso de una silla de ruedas o una persona que utiliza bastón.
6. Es indispensable el uso de rampas para cuando existe escalones o pasos a desnivel.
7. Tanto en la habitación como en el cuarto de baño los muebles deben estar adosados a la pared para brindar mayor espacio que permita la fácil movilidad de la persona con discapacidad.



1.4 Las personas con discapacidad visual como clientes potenciales del turismo en el mundo

Las personas con discapacidad visual se han convertido en un nuevo segmento de mercado dentro de la industria turística, surge la necesidad de diversificar la oferta de acuerdo a sus necesidades y preferencias.

La OMT en el Manual sobre Turismo Accesible para Todos en un contexto generalizado consideran a las persona con discapacidad visual como clientes potencial del turismo en el mundo debido a las siguientes razones:

1. **No viajan solos:** Según el manual “Por un Europa a turistas con discapacidad” de la Comisión Europea se denomina “Multicliente”, ya que en cada viaje que realiza esta acompañado de 1 a 5 personas.
2. **Viajan en cualquier época del año:** muchas de las personas con discapacidad visual viven de pensiones o jubilación lo que les otorga libertad de viajar en cualquier época, por lo tanto se da paso a una desestacionalidad.
3. **Cliente fiel:** escogerá el destino que mejor accesibilidad le ofrezca, mas no por su nivel adquisitivo y se convierte en un cliente habitual.
4. **Fuente generadora de empleo:** esto se debe a la diversificación turística, se necesita armar paquetes, adaptar lugares, formar el personal adecuado, lo que amplifica la oferta de trabajos tanto en el lugar emisor como en el receptor.
5. **No son clientes de paso:** su estancia oscila entre 4 o 5 semanas.
6. Mejora la imagen de un destino.



Capítulo 2

Accesibilidad para personas con Discapacidad Visual dentro del Hotel Boutique Mansión Alcázar

Introducción

En el presente capítulo se procederá a realizar el respectivo análisis de accesibilidad para personas con discapacidad visual dentro del hotel Mansión Alcázar. Para ello se utilizará los parámetros establecidos de la Guía Accesibilidad para Personas con Ceguera y Deficiencia Visual elaborado por la ONCE.

Como primer punto se hará una breve descripción del hotel, por consiguiente el análisis correspondiente a la accesibilidad. En esta parte del capítulo se analizará el acceso peatonal, la puerta principal de ingreso, el área de recepción, la comunicación a interiores es decir pasillos y escaleras.

El análisis de las habitaciones constituye también un elemento importante en este trabajo, todo lo que respecta a la ubicación del mobiliario y elementos de decoración; al igual que el cuarto de baño. En el área de alimentación el hotel dispone de un restaurant “Casa Alonso” en el cual se analizará el nivel de acceso, ubicación de mobiliario, ropa de mesa y vajilla. Por último el área del Jardín que es el punto final de estudio.

El análisis que se efectuará será útil para que en un posterior capítulo se pueda emitir algunas sugerencias o recomendaciones que el establecimiento hotelero podría adaptar o cambiar para mejorar la atención al cliente con discapacidad visual.

2.1 Descripción del hotel

El Hotel Mansión Alcázar se encuentra ubicado en el Centro Histórico de la Ciudad de Cuenca en las calles Bolívar 12-55 y Tarqui. El hotel funciona en una antigua casa de estilo colonial que fue propiedad de Enrique Cordero hijo del honorable ex presidente Luis Cordero. El hotel dispone de 18 habitaciones distribuidas en 4 habitaciones sencillas, 5 dobles, 6 matrimoniales y 4 suites cada una se distingue por su elegante decoración y ambientación. El hotel cuenta también con un restaurant “Casa Alonso”, un spa, sala de lectura y un jardín. Se ubica en la categoría de lujo.



Foto 1

Título: Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 27 diciembre d 2014.

2.2 Acceso al hotel

Este punto comprende el nivel de accesibilidad desde la calle donde se ubica el hotel hasta la puerta de acceso al interior.

2.2.1 Acceso peatonal

La Guía de Accesibilidad para Personas con Ceguera y Deficiencia Visual (Ver Anexo 2 página 161) en el Capítulo V, 2. **Accesos al interior del edificio** señala que se debe realizar un enrasado al interior y el exterior, es decir que la superficie de la entrada y al interior del hotel debe ser completamente lisa. En caso de existir un desnivel se ayudará mediante una rampa de pendiente adecuada.

En el hotel Mansión Alcázar el acceso tanto al interior como al exterior es una superficie lisa y existe una rampa al borde de la zona de circulación vehicular a la calle Bolívar. El hotel cumple con este parámetro.



Foto 2

Título: Acceso al Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 27 de diciembre de 2014.

2.2.2 Puerta y señalización

La guía recomienda que la puerta debe tener como mínimo 100cm de anchura libre, para que así permita el paso de dos personas simultáneamente (guía) o de una persona y un perro guía. Deben disponer de un mecanismo de cierre automático que las mantenga cerradas, si deben permanecer abiertas se debe

mantener un sistema de fijación que las mantenga abiertas y pegadas a la pared. El diseño de las manillas estará a una altura de 90-110cm.

En este caso la puerta principal de ingreso del hotel mide 150 cm de ancho, deja un espacio libre de paso de 90cm, no cumple con el parámetro establecido en la guía pero este espacio permite que una sola persona se movilice fácilmente a través de ella ya que la diferencia es mínima. El material del cual está hecha la puerta es en hierro forjado de color negro y vidrio, esta se cierra automáticamente.



Foto 3

Título: Puerta principal Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

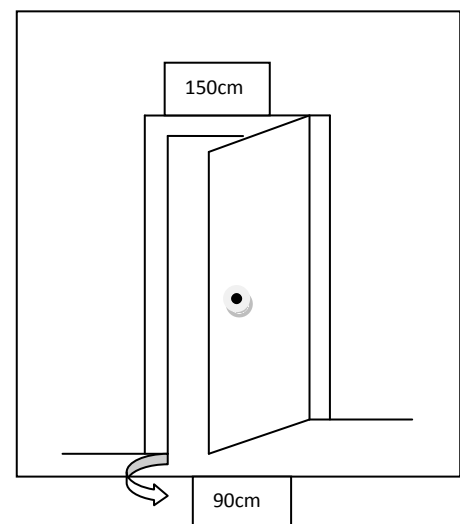


Gráfico 1

Título: Puerta Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Año: 17 enero 2014.

En lo que respecta a señalización es importante colocar un cartel informador en la entrada principal del edificio específicamente al lado derecho de la puerta de acceso a una altura de 160cm del suelo (145cm límite inferior y 175cm límite superior), el mismo debe contener información básica en tinta y alto relieve para personas con baja visión y en braille para personas no videntes.

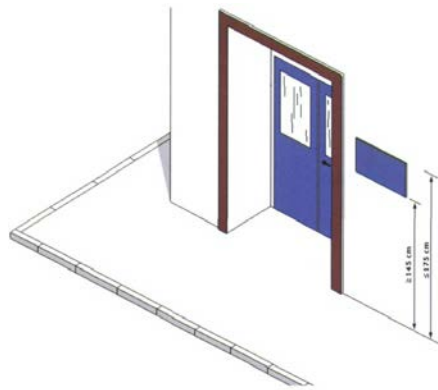


Ilustración 12

Título: Acceso peatonal y señalización

Autor: ONCE

Fuente: Guía de accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual.

Fecha: 26 de diciembre de 2014

Este parámetro no se cumple ya que a la entrada del Hotel Mansión Alcázar existe de un lado una placa con el nombre del bar y del otro una placa de reconocimiento concedido al hotel.



Foto 4

Título: Acceso peatonal Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 27 de diciembre de 2014.

2.2.3 Recepción

La guía establece que la recepción se debe ubicar en el vestíbulo, próxima a la puerta de entrada preferiblemente frente a ella o a su derecha.

El mostrador de atención se colocaría a una altura de 90-110cm. Evitar los bordes en punta para que no se produzcan accidentes

En este caso en el Hotel Mansión Alcázar la recepción se ubica en lado derecho de la puerta de entrada, el mostrador tiene una altura de 95 cm sin puntas sobresalientes. El hotel cumple con este requerimiento.

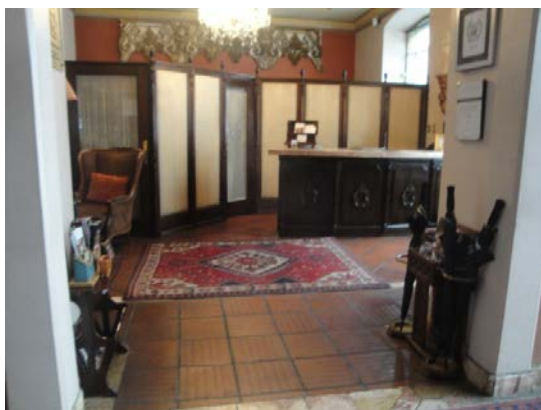


Foto 5

Título: Recepción Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 30 de diciembre de 2014.

2.3 Comunicación a interiores

2.3.1 Pasillos planta baja

La guía señala que los pasillos, al igual que todos los espacios de comunicación horizontal deben tener un ancho libre mínimo de 150cm para

permitir el paso simultáneo de varias personas. Cuando existan pasos a desnivel, estos deben ser sustituidos por rampas. Al ser lugares de tránsito no debe situarse ningún obstáculo y en caso de existir sea muebles o elementos de decoración todos se ubicarán al mismo lado para dejar el otro libre.

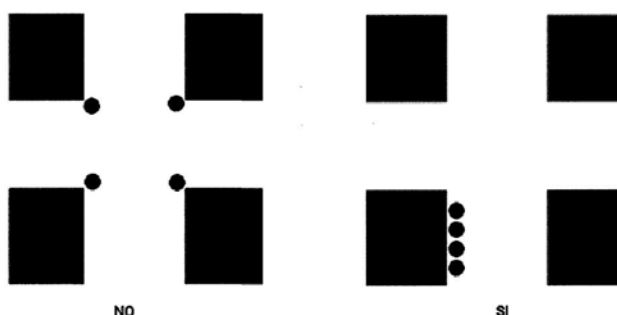


Ilustración 13

Título: Ubicación correcta e incorrecta del mobiliario.

Autor: ONCE

Fuente: Guía de accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual.

Fecha: 26 de diciembre de 2014.

El análisis en esta área inicia con el pasillo que conecta la puerta de entrada principal con la recepción y el lobby del hotel, este mide 165 cm de ancho, de un lado se sitúa una mesa como elemento de decoración, y a lo largo se ubica una alfombra que se encuentra fija en el suelo. El establecimiento cumple con todos los parámetros anteriormente mencionados ya que supera la medida requerida en la guía, la mesa decorativa esta adosada a la pared y la alfombra fija en el piso se proporciona el espacio necesario para la fácil movilización de la persona con discapacidad visual.

A continuación se presenta una imagen de este pasillo.



Foto 6

Título: Pasillo de entrada Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 27 de diciembre de 2014.

Luego se encuentra el pasillo que conduce hacia el centro del lobby del hotel donde se ubica una pileta de agua, este tiene un ancho de 200cm libre superando así la medida solicitada por la guía lo que permite un fácil acceso cumpliendo con el parámetro establecido.



Foto 7

Título: Espacio de acceso al lobby del Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 27 de diciembre de 2014.

Alrededor del lobby se ubican las 6 primeras habitaciones del hotel numeradas desde 101 a 106.

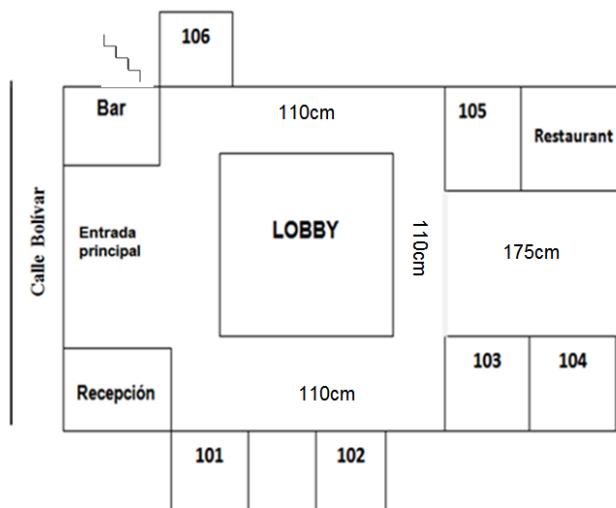


Gráfico 2

Título: Pasillos planta baja, H. Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Año: 17 enero 2015.

El pasillo que comunica a las habitaciones 101 y 102 mide 110 cm de ancho, a lo largo de él se ubica una maceta como parte de la decoración, una mesa y un porta periódicos en el caso de muebles los cuales están pegados a la pared. En esta área no se cumple con el requerimiento señalado en la guía ya que el espacio dispuesto para la circulación de las personas es menor, la existencia de muebles en este espacio reducido se convierte en obstáculos para el desenvolvimiento de una persona con discapacidad visual.

A continuación se presenta una imagen de este pasillo.



Foto 8

Título: Pasillo habitaciones 101-102 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 20 de enero 2015.

De igual forma el pasillo que comunica a las habitaciones 103 y 105 mide 110cm de ancho, en el cual se ubican muebles decorativos que constituyen un obstáculo para la circulación de la persona con discapacidad visual. De esta manera no cumple con el parámetro establecido.



Foto 9

Título: Pasillo habitaciones 103-105 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 30 diciembre 2014.

El ancho del pasillo que conduce a la habitación 104 mide 175 cm lo que supera el nivel de medida requerido por la guía, pero de cada lado del pasillo

se ha dispuesto de muebles lo que no cumple con la guía que solicita que se ubiquen de un solo lado para evitar que se conviertan en obstáculos.



Foto 10

Título: Pasillo habitación 104 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 20 de enero 2015.

Por último el pasillo que conduce a la habitación 106 tiene un ancho de 110cm, en él se ubican un sillón y una maceta que están arrimados a la pared. No cumple con el requerimiento señalado puesto que no tiene la medida necesaria.

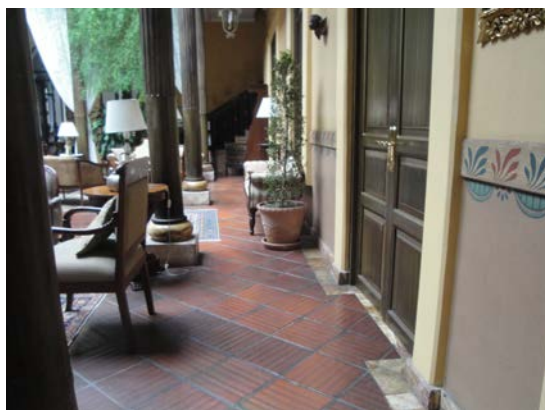


Foto 11

Título: Pasillo habitación 105 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 20 de enero 2015.

2.3.2 Pasillos planta alta

En la planta alta del hotel Mansión Alcázar se encuentran 8 habitaciones numeradas de 201 a 208.

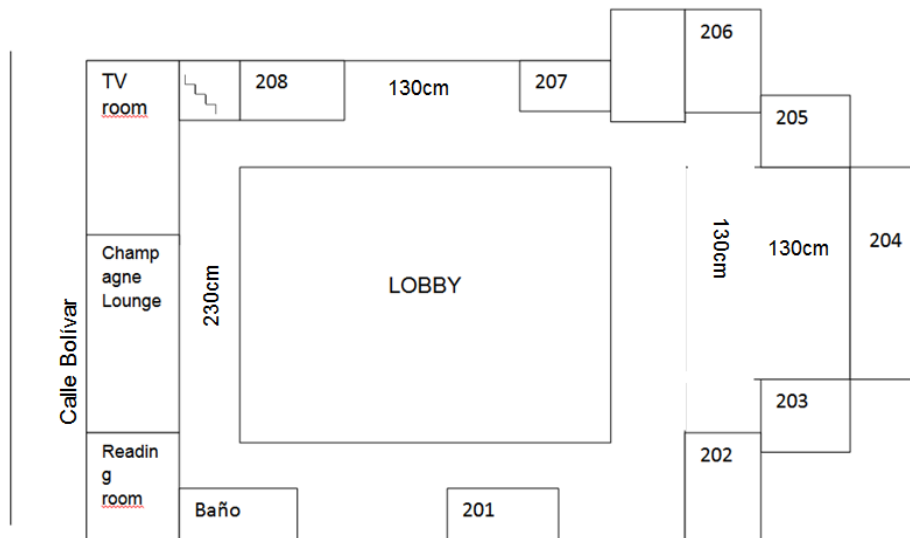


Grafico 3

Título: Pasillos planta alta Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

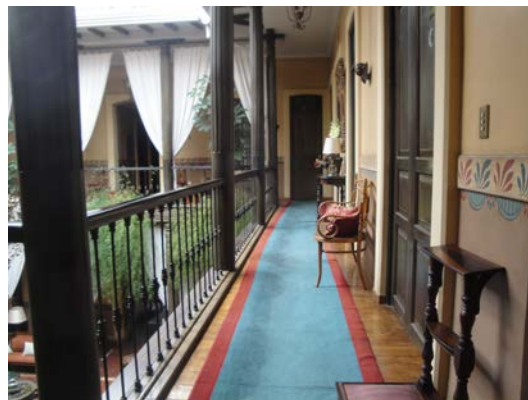
Fuente: Propia

Fecha: 20 enero 2015.

En la segunda planta el análisis de accesibilidad inicia desde el pasillo que conduce a la escalera y comunica con el cuarto de televisión, el Champagne Lounge y la sala de lectura. Este es el de mayor medida a diferencia del resto de pasillos de la planta alta del hotel, tiene 230 cm de ancho del cual 120 cm está libre para el paso de personas debido a que de cada lado del pasillo se ubican varios tipos de muebles así como elementos decorativos. Esta área no cumple con el parámetro requerido puesto que el espacio que se deja para la circulación de las personas es muy reducido y tanto los muebles como la decoración se encuentran de los dos lados del pasillo y no de uno como lo sugiere la guía.

**Foto 12****Título:** Pasillo planta alta Hotel Mansión Alcázar**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 23 enero 2015.

El siguiente pasillo conduce a la habitación 201 y 206 tiene 130cm de ancho, de un lado adosados a la pared se ubica una banca y una mesa como decoración. Como la guía lo exige los muebles y elementos decorativos están situados de un solo lado y adosados a la pared, en cuanto a la dimensión no tiene la medida requerida con una mínima diferencia de 20cm. Por tanto en esta área se cumple en mayor parte el requerimiento señalado en la guía.

**Foto 13****Título:** Pasillo habitación 201-206 Hotel Mansión Alcázar**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 23 de enero de 2015.

Para las habitaciones 203, 204, 205 existe dos pasillos de conexión el primero al igual que el pasillo anterior mide 130 cm de ancho, de un lado se ubican varias macetas y del otro sillas. Este se conecta otro pasillo donde se localizan las tres primeras habitaciones, mide 150 cm de ancho y de un lado se halla un mueble decorativo.



Foto 14

Título: Pasillo habitación 203-204-205-205

Hotel: Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 23 enero de 2015.

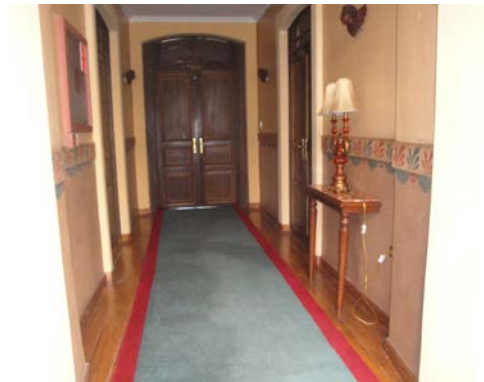


Foto 15

Título: Pasillo 2 habitaciones 203, 204, 205.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 23 enero 2015

Por lo tanto en el primer caso no cumple con el parámetro requerido, debido a que los muebles y macetas están de los dos lados del pasillo y la medida es menor a la establecida en la guía.

El pasillo de las habitaciones 207 y 208, las dos últimas de las ochos situadas en la planta alta mide 130cm de ancho, y de un lado se encuentra un baúl seguido de una mesa y una banca. El requerimiento se cumple en gran parte debido a la ubicación de los muebles de un solo lado dejando libre el otro para el paso de las personas, en cuanto a la dimensión del pasillo es mínima con 20cm de diferencia.

A continuación se muestra una imagen de este pasillo.

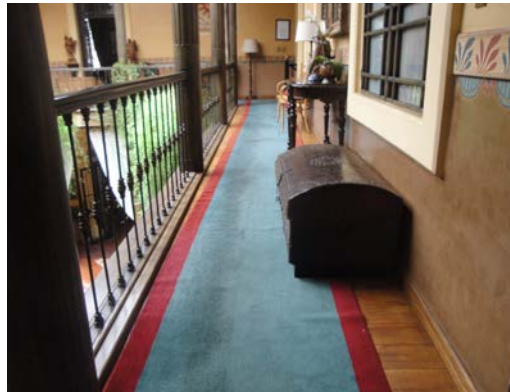


Foto 16

Título: Pasillo habitación 207-208 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 23 de enero 2015.

2.3.3 Pasillos garden suites

En cuanto a las habitaciones ubicadas en la parte posterior del hotel área que se encuentra atravesando el jardín, son un total de 5 habitaciones; 2 en la planta baja y 3 en la planta alta.

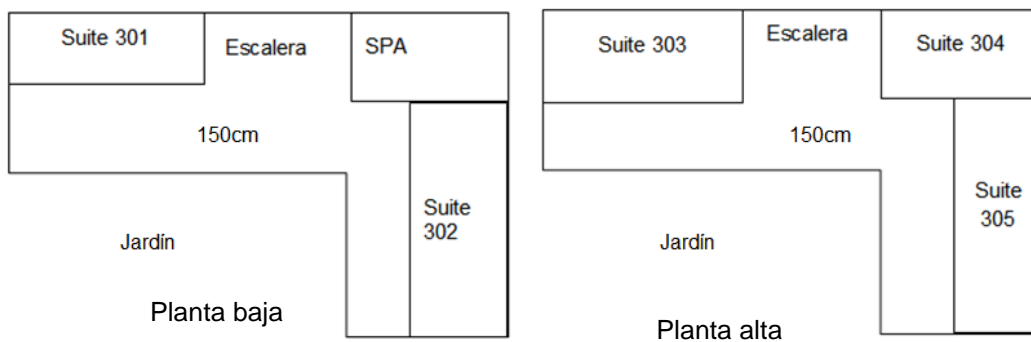


Gráfico 4

Título: Pasillos garden suites, Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 20 enero 2015.

En la planta baja el pasillo de las habitaciones 301 y 302 mide 150 de ancho, en él se encuentra una maceta adosada en la pared. Por tanto este lugar se cumple con el requisito en lo que respecta a medida y ubicación de los elementos de decoración.



Foto 17

Título: Pasillo habitaciones 301-302 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 23 enero 2015.

En la planta alta se encuentran las habitaciones 303, 304 y 305 el paso para estas habitaciones es de 150 cm de ancho y de un solo lado en cada esquina se ubican una mesa con dos sillas, por lo tanto esta sección cumple con el requerimiento de la guía.



Foto 18

Título: Pasillo habitaciones 303-304-305-306

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 23 enero 2015.

2.3.4 Escaleras

La guía de la Once señala que las escaleras deben ser de directriz recta. En caso de ser curva o en abanico, la dimensión de la huella será de 30cm, la altura del escalón será de 15cm y el espacio libre mínimo de 120cm. Es importante la existencia de pasamanos de los dos lados.

En el hotel Mansión Alcázar existe dos escaleras para uso de los huéspedes. La primera se ubica junto al lobby, esta tiene forma curva, el ancho de la huella (lugar donde se coloca el pie) es de 25cm, 20cm de altura del escalón y 95cm de ancho libre. Tiene un pasamano de un lado. El hotel no cumple con el requerimiento debido a que las dimensiones tanto de la huella como del ancho del escalón son menores y no tiene pasamanos de los dos lados.



Foto 19

Título: Escalera 1 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 30 diciembre 2014.

La segunda escalera se ubica en el Garden Suites, ésta también tiene forma en curva, dispone de un ancho libre de 120cm y la dimensión de la huella es de 20cm y existe pasamanos de los dos lados, por tanto cumple con el requerimiento.

**Foto 20****Título:** Escalera 2Garden Suites

Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 30 diciembre 2014.

2.4 Habitación

El Hotel Mansión Alcázar dispone de 19 habitaciones caracterizadas por ser cada una diferente de la otra ya sea ornamentación o muebles. Están distribuidas en 4 habitaciones de tipo simple, 5 habitaciones de tipo doble, 4 suites y 6 matrimoniales. Todas las habitaciones están equipadas con televisor LCD, TV cable, caja de seguridad, teléfono de discado directo y amenidades.

2.4.1 Ubicación del mobiliario

En lo que respecta a la ubicación de los muebles dentro de la habitación la guía señala que estos deben estar adosados a la pared de modo que quede un espacio lo suficientemente libre para la movilización del huésped. Mientras que las puertas de los armarios deben ser correderas para evitar accidentes al olvidar cerrarlas.

2.4.1.1 Ubicación del mobiliario habitaciones planta baja

En la planta baja del Hotel Mansión Alcázar existe un número de 6 habitaciones ubicadas alrededor del patio interior (lobby).

- a. Naive (h.101): Habitación tipo doble, dispone de una cama queen con una mesa de noche de cada lado, el armario de ropa y televisión se ubica a lo largo de una pared de lado de la cama, una silla y una mesa están situadas en cada esquina de la habitación adosada también a la pared. El parámetro establecido en la guía se cumple en gran parte, excepto por el armario que no es de puerta corredera.

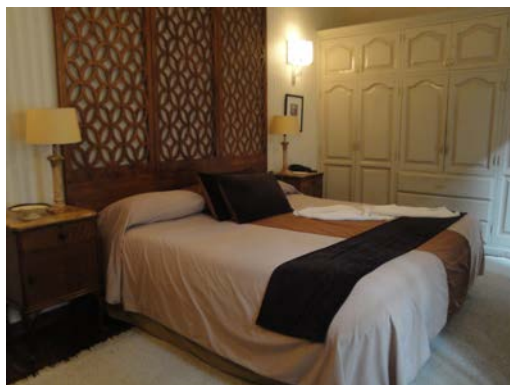


Foto 21
Título: Naive habitación -101
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero 2015



Foto 22
Título: Naive habitación -101
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero 2015

- b. Lili (habitación 102): Habitación para una sola persona, dispone de una cama queen con mesa de noche de cada lado, el armario de ropa y televisión está ubicada junto a la pared frontal de la cama, próximo a este se sitúan una mesa con una silla. De igual forma aquí se cumple con gran parte del parámetro, puesto que todos los muebles están adosados a la pared, excepto que al pie de la cama se halla un baúl, el cual se convierte en un obstáculo para la movilización de una persona

no vidente y al igual que en el caso anterior las puertas del armario no son correderas.



Foto 23
Título: Lili habitación - 102
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 de enero 2015.

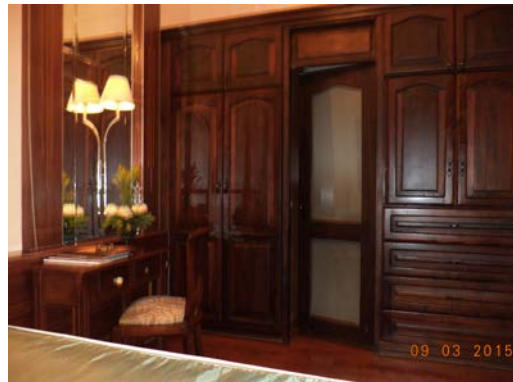


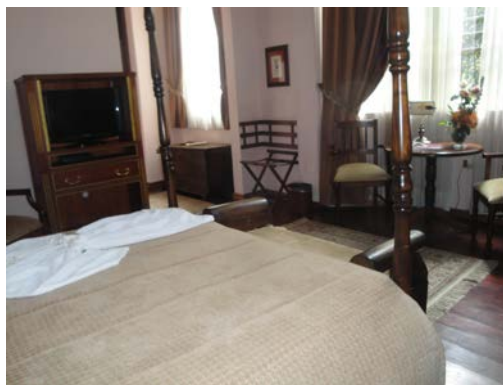
Foto 24
Título: Lili habitación - 102
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 marzo 2015.

- c. Royal (h.103): de tipo doble, dispone de una cama queen con dos mesas de noche de cada lado, al pie de la misma se halla una banca de hierro larga, en la parte frontal adosado en la pared se ubica el armario de ropa, junto a este una silla, de un lado está un sillón con un soporte para pies y del otro en un espacio de mayor tamaño diagonal a la cama está un mueble con el televisor, contiguo a este se encuentra un sillón, seguido de una pequeña mesa y sobre ella una lámpara, al frente de estos se sitúa una mesa con una silla. Puesto que la distribución de todos los muebles que están adosados a la pared de la habitación es la correcta, el parámetro se cumple, pero se exceptúa otra vez el armario de ropa que no es de puerta corredera, y el mueble ubicado al pie de la cama que se convierte en obstáculo.

**Foto 25****Título:** Royal habitación 103**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 enero 2015.**Foto 26****Título:** Royal habitación 103**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 enero 2015.

- d. Durazno (h.104): habitación para dos personas, dispone de una cama queen, una mesa de noche se halla dispuesta de cada lado de la misma y, al pie se ubica un mueble canapé. En la pared adyacente se halla un armario para la ropa y de la otra un armario con el televisor. En la entrada de un lado se sitúa un gran baúl antiguo que forma parte de la decoración, luego está un maletero, seguido junto a la ventana que da vista al jardín se halla una mesa con dos sillas. En esta habitación todos los muebles se encuentran adosados a la pared como exige la guía, por lo tanto se cumple con el parámetro, con excepción a los armarios de la ropa y televisor respectivamente que no son de puertas correderas.

A continuación se presenta dos imágenes de esta habitación.

**Foto 27****Título:** Durazno, habitación 104**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 enero 2015.**Foto 28****Título:** Durazno, habitación 104**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 18 enero 2015.

- e. Floral (h.105): habitación tipo doble equipada con dos camas twin una mesa de noche se ubica en medio de estas, en la parte posterior se encuentra un armario de ropa, junto a la pared adyacente está un pequeño mueble sobre él un florero y una lámpara, seguido de un sillón. Del otro lado se encuentra una mesa con una silla en frente y otra de lado. En la pared frontal se halla otro mueble con el televisor y pasando la puerta de entrada un maletero. Dado que todos los muebles están adosados a la pared deja suficiente espacio para la movilización del huésped; en esta habitación se cumple en mayor parte con el parámetro de la guía, excepto de las puertas de los armarios que no son correderas.

A continuación se presentan dos imágenes de esta habitación.



Foto 29
Título: Floral, habitación 105
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 enero 2015.



Foto 30
Título: Floral, habitación 105
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 enero 2015.

- f. Chelsea (h.106): Tipo simple, dispone de una cama con mesa de noche de cada lado, en las paredes laterales se ubica una mesa y una silla respectivamente. De frente se encuentra el closet de ropa, lugar donde también se halla el televisor. Como la guía lo indica todos los muebles en esta habitación están adosados a la pared, por tanto se cumple con el requerimiento, excepto de las puertas del closet que no son correderas.



Foto 31
Título: Chelsea, habitación 104
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 16 febrero 2015.



Foto 32
Título: Chelsea, habitación 104
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 16 febrero 2015.

2.4.1.2 Ubicación del mobiliario habitaciones planta alta

En la planta alta se encuentran un total de 8 habitaciones, estas tienen vista al patio central (lobby).

- g. Canape (h. 201): Tipo simple, está amoblada con una mesa de noche junto a la cama, de un lado apegado a la pared se ubica un clóset, con un maletero. Al otro lado de la cama se halla un mueble de tocador y una silla. De frente se encuentra un armario con el televisor. Como la guía lo exige todos los muebles en esta habitación están adosados a la pared, dejando el espacio necesario para la movilidad del huésped; de tal modo que cumple con el parámetro, no obstante las puertas tanto del closet como del armario del televisor no son correderas.



Foto 33

Título: Canapé, habitación 201

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 25 de febrero 2015.



Foto 34

Título: Canapé, habitación 201

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 25 de febrero 2015.

- h. Sirena (h. 202): Suite de lujo dividida en dos partes: la primera una sala equipada de un lado con un aparador de madera que guarda finos adornos de cerámica, seguido se ubica un sillón grande y finalmente otro aparador con figuras pequeñas de porcelana. Del otro lado se encuentra una un pequeño juego de mesa con una silla de cada lado y en frente

i.

un mesón, junto a estos en una esquina se localiza otra mesa pequeña y sobre ella una lámpara. Todos los muebles en esta área están adosados a la pared.

En la segunda parte se ubica el dormitorio, está equipado con una cama king size, de cada lado hay una mesa de noche, en una pared adyacente junto a la ventana que da vista al jardín se encuentra un juego de mesa con dos sillas y en la pared frontal se halla una mesa con un lámpara y adornos sobre ellas, seguido de dos maleteros localizados en una esquina de la habitación.



Foto 35
Título: Sirena, habitación 202
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 03 de marzo de 2015.

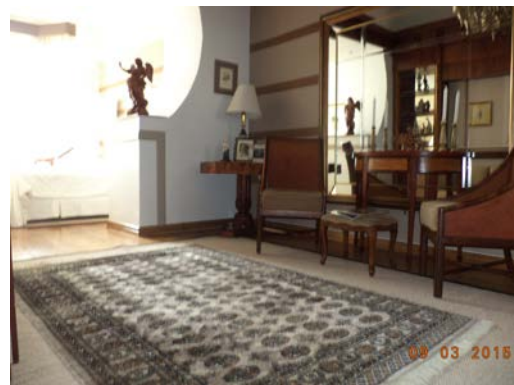


Foto 36
Título: Sirena, habitación 202
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 03 de marzo de 2015.

A continuación se presenta dos imágenes más de esta habitación.

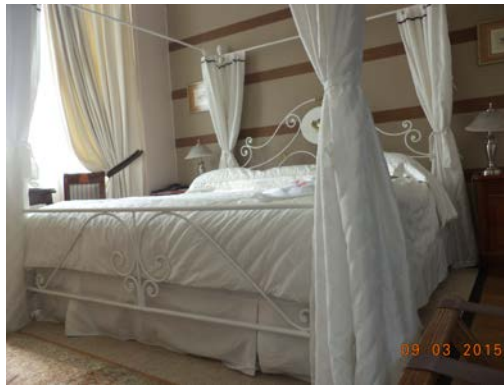


Foto 37
Título: Sirena, habitación 202
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 03 marzo 2015.



Foto 38
Título: Sirena, habitación 202
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 03 marzo 2015.

- j. Nina (h. 203): tipo simple, dispone de una cama queen, de un lado de la cabecera se ubica una mesa de noche y del otro un mesón. En la pared adyacente se halla un juego de mesa y silla, seguido en la esquina de la habitación está un armario con el televisor y junto a este un maletero.



Foto 39
Título: Nina, habitación 203
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 06 abril 2015.



Foto 40
Título: Nina, habitación 203
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 06 abril 2015.

- k. Basílica (h. 204): Tipo doble, equipada con dos camas twin, una mesa de noche se ubica de un lado de la cama respectivamente, en una esquina de la habitación se halla también un maletero, junto a este se sitúa el closet, donde está el televisor y en otra esquina se localiza un sillón. Dado que todo el mobiliario se encuentra apegado a la pared, el parámetro se cumple en mayor parte excepto en las puertas del closet que no son correderas.



Foto 41
Título: Basílica, habitación 204
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 26 febrero de 2015.



Foto 42
Título: Basílica, habitación 204
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 26 febrero de 2015.

- l. Cereza (h. 205): Tipo doble dispone de una cama queen, de cada lado de la cabecera se ubica una mesa de noche, el closet se encuentra pegado a una pared adyacente de la habitación, del otro lado junto a la ventana está una silla, en la parte frontal se halla un mueble de madera con el televisor y junto a este un maletero. La adecuada ubicación del mobiliario permite que el parámetro se cumpla en gran parte, pero nuevamente se exceptúa las puertas del closet que no son correderas.



Foto 43
Título: Cherry, habitación 205
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 febrero 2015.



Foto 44
Título: Cherry, habitación 205
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 febrero 2015.

m. Mirage (h. 206): Suite de lujo dividida en dos áreas; la primera una pequeña sala que dispone de una variedad de muebles; un sillón grande situado junto a la pared, al frente se ubica un armario con el televisor, y junto a estos hay una silla, próximo al sillón también adosado a la pared se encuentra muebles de tocador (mesa-banca), siguiendo 20cm otra pequeña mesa con un florero. De un lado está un sillón de menor tamaño que el anterior y diagonal a este se ubica otro de las mismas características.

La habitación al igual que las otras suites del hotel está equipada con una cama king size con una mesa de noche de cada lado, al frente de la misma como decoración se halla una mesa larga y un espejo los dos apegados a la pared a un lado se ubica un maletero y junto a la ventana una silla. El armario de ropa se sitúa hacia un lado.



Foto 45
Título: Mirage, habitación 206
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 febrero de 2015.



Foto 46
Título: Mirage, habitación 206
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 febrero de 2015.



Foto 47
Título: Mirage, habitación 206
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 febrero 2015.



Foto 48
Título: Mirage, habitación 206
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 18 febrero 2015.

- n. Cielo (h. 207). Suite de lujo dividida en dos áreas; la primera es una sala de estar equipada con una variedad de muebles distribuidos alrededor de la habitación. Desde la entrada de un lado en el centro adosado a la pared se encuentra un sillón grande, junto a este de cada lado se halla una mesa pequeña, y un sillón que dispone de un soporte para pies. Frente a estos también adosados a la pared se ubica un juego de mesa con dos sillas,

seguido un armario alojado en la pared donde está el televisor, en una esquina se halla una mesa con una silla. Finalmente en el centro de la sala se localiza una mesa.

En la siguiente área está el dormitorio, dispone de una cama king size con una mesa de noche ubicada de cada lado de la cabecera. En frente apegado a la pared se encuentra el armario para la ropa y junto un maletero.

En la sala de estar la ubicación de los muebles adosados a la pared es la correcta, pero la mesa ubicada en el centro se convierte en un obstáculo para la movilización de la persona con discapacidad visual, por tanto no cumple el parámetro. Por otro lado en el dormitorio los muebles están en correcta posición, dejando el espacio necesario, excepto del armario de ropa que no es de puertas correderas, por lo que no se cumple totalmente con el parámetro pero si gran parte de este.



Foto 49
Título: Cielo habitación 207
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 marzo de 2015.



Foto 50
Título: Cielo habitación 207
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 marzo de 2015.



Foto 51
Título: Cielo habitación 207
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 marzo de 2015.



Foto 52
Título: Cielo habitación 207
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 marzo de 2015.

- o. Chocolate (h. 208): para dos personas, equipada con una cama queen, una mesa de noche junto con una silla se ubican de cada lado de la cabecera. Desde la cama en dirección diagonal en una esquina se ubica el armario con el televisor, en la parte frontal junto a la ventana se halla una mesa y sobre ella una lámpara. De un lado de la habitación adosado a la pared próximo a la cama se halla el armario para la ropa.

Como la guía lo exige todos los muebles están adosados a la pared, por tanto en esta habitación se cumple en un alto grado con el parámetro, pero los armarios no son de puertas correderas.

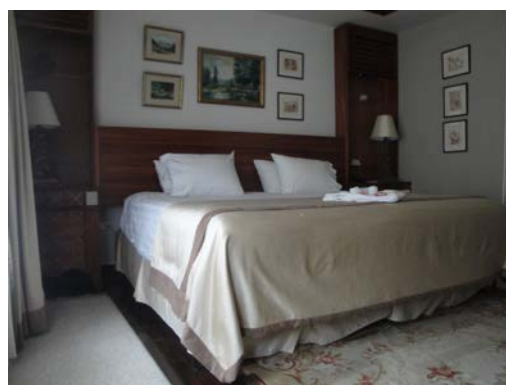


Foto 53
Título: Chocolate, habitación 208
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 marzo de 2015.



Foto 54
Título: Chocolate, habitación 208
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 marzo de 2015.

2.4.1.3 Ubicación del mobiliario garden suites

Conforman un total de cinco habitaciones, localizadas en la parte posterior del hotel junto al jardín. Para la descripción del mobiliario en este área es importante señalar que el closet de cada habitación se ubica en el cuarto de baño por lo que no se tomó en cuenta para el siguiente análisis.

- p. Azalea (h. 301): dispone de una cama king size con una mesa de noche de cada lado como las habitaciones anteriores. De frente apegado a la pared en una esquina se ubica un mueble grande con el televisor, en la misma dirección pasando la puerta que da al cuarto de baño se halla un juego pequeño de muebles conformado por dos sillas y una mesa pequeña junto y una lámpara, seguido se encuentra una mesa con una silla. El armario para la ropa se localiza en el baño.

Debido a que todo el mobiliario se encuentra adosado a la pared, en esta habitación se cumple con el parámetro en su totalidad.

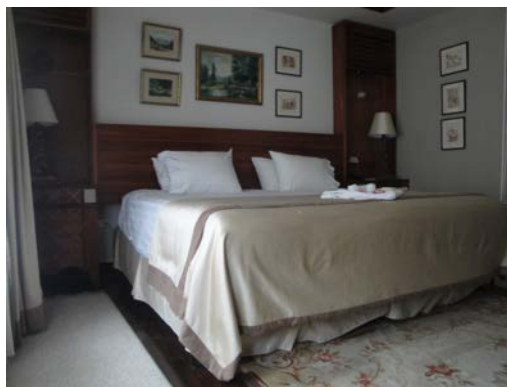
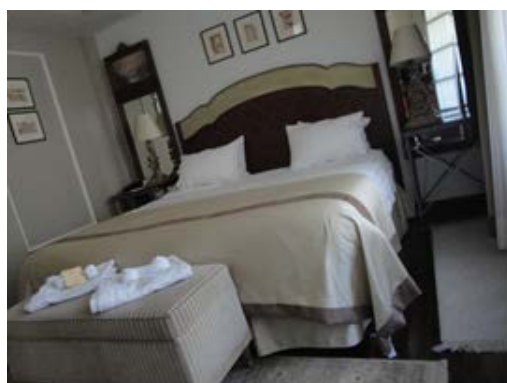


Foto 55
Título: Azalea suite 301
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha 15 febrero de 2015.



Foto 56
Título: Azalea suite 301
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2015.

- q. Huming Bird (h. 302): suite equipada con una cama king size, de cada lado de la cama se ubica una mesa de noche y un mueble canapé al pie. Al frente adosado a la pared se ubica un mueble con el televisor y del otro lado una silla con una mesa. Todos los muebles están apegados a la pared por tal razón se cumple con el parámetro establecido en la guía.

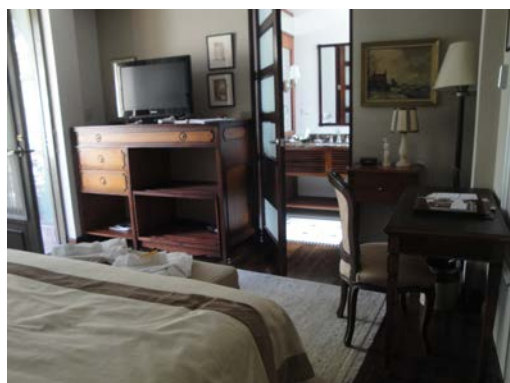
**Foto 57**

Título: Huming Bird suite 302
ubicación del mobiliario.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 09 de marzo de 2015.

**Foto 58**

Título: Huming Bird suite 302
ubicación del mobiliario.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 09 de marzo de 2015.

- r. Alhelí (h. 303): dispone de una cama king size, con una mesa de noche de cada lado y un mueble canapé al pie. Al frente en la esquina se ubica un mueble con el televisor, en la misma dirección pasando la puerta que da al cuarto de baño en la otra esquina se ubica un juego de muebles conformado por dos sillas con una mesa pequeña y junto a esto otra mesa de mayor dimensión y una silla. De acuerdo a lo que exige la guía de la ONCE todos los muebles en esta habitación están adosados a la pared, por lo tanto se cumple con el parámetro.

A continuación se presenta imágenes de esta habitación.

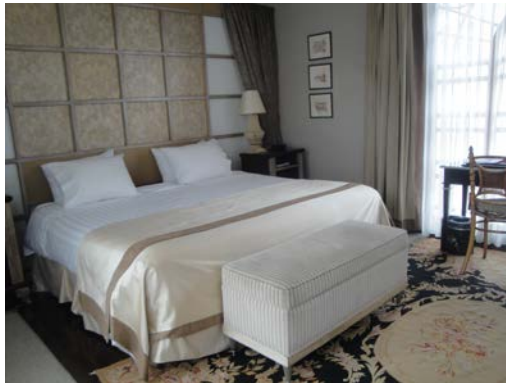


Foto 59
Título: Alhelí, suite 303
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2015.



Foto 60
Título: Alhelí, suite 303
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2015.

s. Gardenia (h. 304): suite equipada con una cama king size, con características similares a la habitación anterior a cada lado de la cama se halla una mesa de noche y al pie un mueble canapé. Al frente en una esquina sobre un mueble se ubica el televisor, en la otra esquina junto a la pared hay una maceta, un par sillas y en el medio de estas una lámpara con un mueble pequeño. Al otro lado se localiza una mesa con una silla.

El parámetro que recomienda la guía se cumple debido a que todo el mobiliario se ubica adosado a la pared.



Foto 61
Título: Gardenia, suite 304.
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2015.

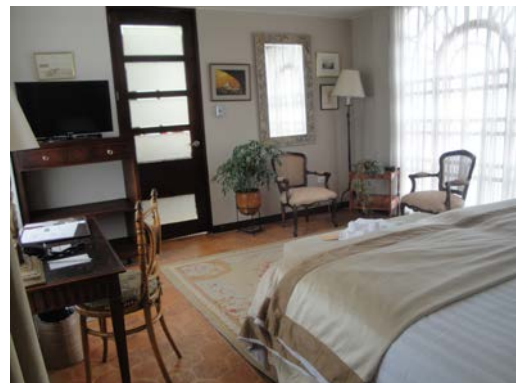


Foto 62
Título: Gardenia, suite 304.
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2015.



- t. Jazmín (h. 305): suite que dispone de dos áreas, la primera una pequeña sala donde el mobiliario está distribuido de la siguiente forma: de un lado adosados a la ventana que da vista al jardín se ubican un par de sillas, en la mitad de estas una mesa pequeña. Al frente un sillón grande, seguido de otra mesa pequeña y una silla. Junto a la puerta de entrada de la habitación en cada esquina se localiza un mueble con el televisor y un juego de una mesa con una silla respectivamente. En el centro se halla una mesa.

El dormitorio con las mismas características de las garden suites dispone de una cama king size, con una mesa de noche de cada lado y un mueble canapé al pie y en una esquina un sillón pequeño con una mesita.

Las dos áreas no están divididas por una pared sino por un separador de ambiente hecho de madera el cual deja un espacio de 120 cm para el paso de las personas.

Como la guía la señala los muebles ubicados en el centro de una habitación se convierten en obstáculo, por lo que la sala no cumple con el parámetro exigido. En la habitación, el paso existente desde la sala tiene la medida adecuada para la circulación de una persona con discapacidad visual y el mobiliario se ubica adosado a la pared conforme lo recomienda el manual.

A continuación se presenta imágenes de esta habitación.



Foto 63
Título: Jazmín, suite 305
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2015.



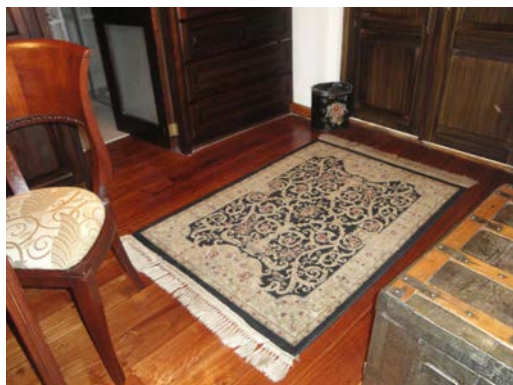
Foto 64
Título: Jazmín, suite 305
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 15 de febrero de 2015.

2.4.2 Decoración

En la decoración de las habitaciones la guía indica que, se debe evitar estampados en alfombras y colchas debido a que puede crear confusión y dificultan encontrar objetos o prendas de vestir que hayan quedado sobre los mismos.

En las 19 habitaciones se han colocado alfombras de distintos, tamaños y formas, siendo los colores más dominantes el beige, café y rojo combinado con otros colores, los estampados en su mayoría son geométricos y de florales. En lo que respecta a sábanas, estas son de color blanco para todas las habitaciones. En las colchas se utiliza tonos de baja intensidad como beige, café claro, verde claro y blanco sin ningún tipo de estampados.

Como lo sugiere la guía las colchas y sabanas en las habitaciones no tienen ningún tipo de estampado, a diferencia de las alfombras cuyo diseño esta hecho en mayor parte de estampados de variadas formas y colores, por esta razón el parámetro se cumple parcialmente.

**Foto 65**

Título: Estampado de alfombras de habitaciones.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

**Foto 66**

Título: Estampado de colchas y sábanas

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

2.5 Cuarto de baño

2.5.1 Ubicación del mobiliario

Para una mejor accesibilidad en esta área, la guía señala que los sanitarios deben estar adosados a la pared, de manera que dejen un espacio central suficiente para manejarse sin obstáculos. En la bañera y ducha se dispondrá de barras de sujeción de color contrastado con la pared. Así como es importante el uso de grifería monomando⁸.

En el hotel Mansión Alcázar en cada cuarto de baño de las 19 habitaciones los sanitarios están adosados a la pared. En las duchas la barra de sujeción es grande y de color gris, lo que permite un adecuado contraste con la pared de color blanco. En el caso de la grifería solo es monomando en las duchas de las 5 suites ubicadas en el jardín, en las 15 habitaciones restantes toda la grifería es común, es decir para cada función existe un grifo.

⁸ Monomando: adj. Dicho de un grifo: Que tiene un solo mando para regular el flujo, la cantidad y la temperatura del agua. (Diccionario de la Real Academia Española, 121)



El parámetro se cumple de forma parcial puesto que los sanitarios están adosados a la pared como recomienda la guía, pero la grifería no es monomando.



Foto 67

Título: Cuarto de baño - Ubicación de los sanitarios.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 02 de febrero de 2015.



Foto 68

Título: Cuarto de baño – barra de sujeción.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 02 de febrero de 2015.



Foto 69

Título: Cuarto de baño – grifería no monomando.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 02 de febrero de 2015.



Foto 70

Título: Cuarto de baño – grifería monomando.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 02 de febrero de 2015.

2.6 Restaurant “Casa Alonso”

2.6.1 Acceso

El Restaurante se ubica en la planta baja del hotel junto al jardín, se accede desde el lobby a través de un pasillo que conecta directamente. El pasillo mide 150cm de ancho, de un lado se encuentra un mueble decorativo y del otro una mesa.

La puerta de entrada es de vidrio mide 160cm de ancho, deja un espacio libre para el paso de personas de 100cm, esta permanece siempre abierta.

El pasillo de acceso al restaurante tiene la medida adecuada, pero los muebles no se ubican de un solo lado, por lo que no se cumple con el parámetro de acceso. En el caso de la puerta si cumple con el parametro, ya que deja el espacio suficiente para el paso de dos personas y está permanentemente abierta.

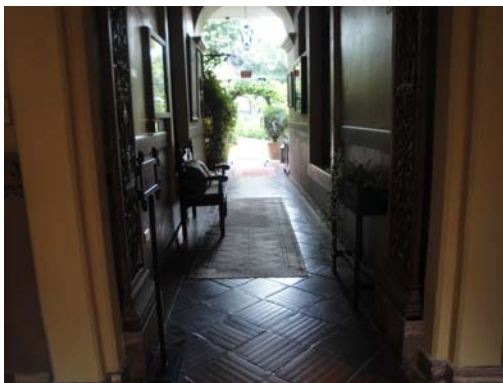


Foto 71

Título: Restaurant Casa Alonso – acceso.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 06 de enero de 2015.



Foto 72

Título: Restaurant Casa Alonso – puerta de entrada.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 06 de enero de 2015.

2.6.2 Ubicación del mobiliario

La guía sugiere que, en el restaurante se debe diferenciar claramente la zona destinada a la circulación de personas y la ocupada por las mesas. Así como el mobiliario contrastará con el suelo y las paredes.

En el restaurant la distancia entre una mesa y otra es de 160cm por lo que se puede identificar claramente la zona de circulación de mesas y sillas. El color del suelo es de piedras rojizas, mientras que las paredes son de cristal y los muebles de color café. El parámetro se cumple ya que la distancia entre mesas sillas es la adecuada, y el contraste de suelo, pared y mobiliario es el indicado.



Foto 73

Título: Restaurant Casa Alonso – ubicación del mobiliario.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia



Foto 74

Título: Restaurant Casa Alonso , contraste de color en mobiliario.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

2.6.3 Ropa de mesa y vajilla

En esta sección la guía recomienda que la ropa de mesa debe ser preferiblemente lisa para facilitar la localización de los utensilios sobre ella.

Además la vajilla debe destacar por su color contrastado, evitando usar otras muy decoradas.

En el restaurante se utiliza siempre mantelería de tipo lisa, los colores varían en lacre, beige y café, siendo la vajilla siempre blanca sin ningún tipo de decoración. Por tanto el parámetro se cumple.



Foto 75

Título: Restaurant Casa Alonso – ropa de mesa y vajilla.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 06 de enero de 2015.

2.7 Jardín

2.7.1 Análisis de itinerarios

La guía recomienda que los itinerarios o caminos interiores deben tener una anchura mínima de 200cm, estos deben estar libres de plantaciones de árboles, ramas o troncos inclinados.

El jardín se localiza en la parte posterior del hotel, el primer itinerario mide 120cm y se extiende desde la puerta de salida, atraviesa el jardín hasta la mitad que comprende la parte alta. Desde este punto inicia otro itinerario de 170cm de ancho, este es inclinado y finaliza en la parte baja del jardín desde aquí parten dos itinerarios uno corto de 120cm de ancho que da a las habitaciones y el otro más largo con un ancho de 80cm que dirige al SPA.

Por otro lado el trayecto de todos los itinerarios existentes no está invadido de árboles, ramas o troncos inclinados.

Esta área cumple parcialmente con el requerimiento ya que los itinerarios no tienen la medida recomendada en la guía son muy angostos y no permite el paso simultaneo de dos personas, pero al estar libres de ramas o troncos lo convierte en un lugar moderadamente inaccesible.



Foto 76

Título: Jardín del hotel - itinerarios

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 06 de enero de 2015.



Foto 77

Título: Jardín del hotel - Itinerarios

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia

Fecha: 06 de enero de 2015.

2.7.2 Facilitadores de orientación

Consiste en utilizar los estímulos sensoriales y la ubicación de los mismos como puntos de referencia sonoros, olfativos, táctiles y visuales.

Sonoros: el agua, sea en movimiento por un canal o acequia que pueda orientar y conducir por una vía del jardín o plaza. Cuando es fija, fuentes de agua y cascadas. También lo constituye los sonidos producidos por el movimiento de elementos vegetales: follaje ligero, ramas, etc. Sonidos de animales (ranas, aves).



Olfativos: producidos por el olor de especias.

Táctiles: utilización de diferentes texturas, del pavimento, mobiliario, etc

Visuales: Utilización adecuada del color y los contrastes.

El Hotel Mansión Alcázar no utiliza ningún tipo de facilitadores de orientación, por lo tanto no cumple con el parámetro.

Cumplimiento del objetivo No 1

- ❖ Establecer el grado de accesibilidad para personas con discapacidad visual dentro del Hotel Boutique Mansión Alcázar.

En el capítulo II el objetivo trazado se ha cumplido, en el Hotel Mansión Alcázar las diferentes áreas analizadas alcanzan un grado de accesibilidad desde un 0% nada accesible, medio de 50%, 60%, y alto 90%, 100% accesible.



Cuadro de resumen de cumplimiento

Área	Parámetro	Estado	% Cumplimiento
Acceso peatonal	Enrasado (superficie lisa) al exterior e interior del hotel.	El acceso del interior al exterior es liso con una rampa desde la zona de circulación vehicular.	100%
Puerta de Entrada	Mínimo 100cm de ancho libre, sistema de cierre automático, altura de las manillas 90-110cm.	90cm de espacio libre, sistema de cierre automático, altura de las manillas 100cm.	90%
	Señalética Colocar un cartel informativo en la entrada principal, a lado derecho de la puerta de acceso, con información en tinta de alto relieve y sistema braile.	No dispone de ningún cartel informativo	0%



Recepción	Se ubicará en el vestíbulo próximo a la puerta de entrada, de preferencia frente a ella o a la derecha.	La recepción del hotel se ubica junto a la puerta de entrada, al lado derecho.	100%
Pasillos	Ancho libre mínimo de 150cm, libre de obstáculos, pasos a desnivel sustituir con rampas.	Planta baja Pasillos de la entrada 165 y 200cm. Pasillos habitaciones de 101 a 105 miden 130cm.	50%
		Planta alta Primer pasillo mide 230cm, invadido de muebles. Tres pasillos restantes habitaciones 201-208 miden 130cm.	0%
		Garden suites Los pasillos miden 150cm, libre de objetos	100%



Escaleras	Debe ser de directriz recta, en caso de ser curva o abanico el ancho de la huella debe tener 30cm y la altura del escalón 15cm. Deben existir pasamanos de ambos lados. El ancho libre debe ser 120cm.	Solo la escalera de las Garden Suites cumple con el requisito. La escalera dentro de la casa no tiene ninguna característica mencionada.	50%
Habitaciones	Ubicación del mobiliario Los muebles deben situarse junto a la pared. Las puertas de los armarios deben ser corredizas.	Habitaciones simples y dobles, los muebles se ubican adosados a la pared. Las suites 207, 206 que dispone de una pequeña sala existe un mesita central que se convierte en un obstáculo. En las 19 habitaciones los armarios no son de puertas corredizas.	80%



	Se debe evitar estampado en alfombras y colchas.	Colchas y sabanas sin estampados, colores claros. Alfombras con estampados con figuras geométricas y florales.	80%
Cuarto de Baño	Los sanitarios debe estar adosados a la pared, ubicar en la bañera barras de sujeción grandes y la grifería debe ser monomando.	Los sanitarios están adosados a la pared, barras de sujeción grandes, se utiliza grifería común.	80%
Restaurante	Acceso Superficie lisa, ancho del pasillo 150cm.	El pasillo de acceso mide 150cm	100%
	Diferenciar claramente las zonas de circulación de las mesas.	Distancia 150cm entre las mesas, de color café, paredes cristalizadas y suelo color rojizo.	100%



	La ropa de mesa debe ser lisa, esta debe contrastar con el color de la vajilla, sin mucha decoración.	Mantelería lisa en color lacre, beige y café, vajilla color blanco que contrasta perfectamente.	100%
Jardines	Itinerarios Anchura mínima 200cm, debe estar libres de plantaciones de árboles, ramas y troncos.	El ancho del itinerario es de 120 y 80cm, está libre de árboles ramas y troncos.	50%
	Facilitadores de orientación Estímulos sensoriales como punto de referencia: sonoros, olfativos, táctiles y visuales.	No dispone de ninguno.	0%



Capítulo 3

Introducción

Accesibilidad para personas con discapacidad visual dentro del Hotel Boutique Santa Lucía

En este tercer capítulo se procederá a realizar el análisis de accesibilidad para personas con discapacidad visual dentro del hotel Santa Lucía. Al igual que en el segundo capítulo este estudio se hará en base a los parámetros establecidos en la guía de Accesibilidad para Personas con Ceguera y Deficiencia Visual elaborado por la ONCE.

En el primer punto se presenta una breve descripción del hotel, luego se elaborará el respectivo análisis de accesibilidad. Este inicia con el acceso peatonal desde la calle donde se ubica el establecimiento, la puerta principal de ingreso, recepción, y comunicación interior es decir pasillos y escaleras.

Por consiguiente se analizará las 20 habitaciones agrupadas por su tipo, este estudio comprende la ubicación del mobiliario y elementos de decoración; así como el cuarto de baño.

En un siguiente punto se analizará el nivel de accesibilidad de uno de los restaurantes del hotel “Trattoria Novecento”, este se elaborará en base a la ubicación de mobiliario, ropa de mesa y vajilla.

De la misma forma este análisis será útil para que en el capítulo cuatro se pueda emitir algunas sugerencias o recomendaciones que el establecimiento hotelero podría adaptar o cambiar para mejorar la atención al cliente con discapacidad visual.



2.1 Descripción del hotel

El Hotel Boutique Santa Lucía se encuentra ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca en las calles Antonio Borrero 8-44 y Sucre, el hotel funciona en una casa antigua de estilo republicado que data del año 1859. Es de categoría lujo y dispone de 20 habitaciones confortables cuidadosamente decoradas. Además dispone de 3 diferentes restaurantes “Trattoria Novecento” de comida italiana, Inti de comida nacional y el bar Moshi Moshi.

2.2 Acceso al hotel

Este punto comprende el nivel de accesibilidad desde la calle donde se ubica el hotel hasta la puerta de acceso al interior

2.2.1 Acceso peatonal

La Guía de accesibilidad para personas con Ceguera y Deficiencia Visual en el Capítulo V, 2. **Accesos al interior del edificio** señala que se debe realizar un enrasado al interior y el exterior, es decir que la superficie de la entrada y al interior del hotel debe ser completamente lisa. En caso de existir un desnivel se ayudará mediante una rampa de pendiente adecuada.

Desde la vereda de la calle Borrero hasta la puerta de entrada del hotel la superficie es completamente plana y no existe ningún paso a desnivel. Por lo tanto se cumple con el parámetro.

A continuación se presenta una imagen de esta área.

**Foto 78****Título:** Acceso peatonal Hotel Santa Lucía**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia**Fecha:** 09 enero 2015.

2.2.2 Puerta y señalización

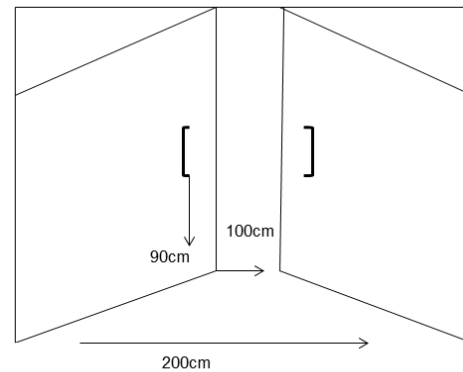
La guía recomienda que la puerta debe tener como mínimo 100cm de anchura libre, para que así permita el paso de dos personas simultáneamente (guía) o de una persona y un perro guía. Deben disponer de un mecanismo de cierre automático que las mantenga cerradas, si deben permanecer abiertas se debe mantener un sistema de fijación que las mantenga abiertas y pegadas a la pared. El diseño de las manillas debe ser antideslizante y estará a una altura de 90-110cm

La puerta de entrada al hotel Santa Lucía es de dos hojas está hecha completamente de vidrio, mide 200cm de ancho, una hoja permanece siempre abierta para la circulación de personas, el espacio libre es de 100cm. La manilla es antideslizante y está a una altura de 95 cm. El hotel cumple con la norma, puesto que tiene todas las medidas necesarias de accesibilidad.

A continuación se presenta una imagen y grafico de esta área.

**Foto 79**

Título: Puerta y señalización - Hotel Santa Lucía
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia
Fecha: 09 enero 2015.

**Grafico 5**

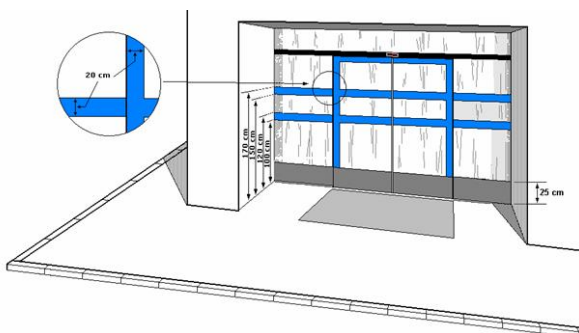
Título: puerta principal Hotel Santa Lucía
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 12 marzo 2015.

En caso de puertas de cristal la guía dicta otra norma a parte de la anteriormente mencionada:

Deben ser de vidrio de seguridad (laminado), con un zócalo⁹ inferior de protección de mayor o igual a 25 cm de altura, el cual se extenderá en toda la superficie acristalada. Deberán tener dos bandas señalizadoras horizontales de 20cm de ancho, de marcado contraste cromático de 20 cm, la primera está a una altura entre 100 y 120cm y la segunda entre 150 y 170Cm. (Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual, ONCE)

A continuación se presenta una ilustración de accesibilidad para puertas de cristal.

⁹ Zócalo: Cuerpo de un edificio u obra, que sirve para elevar los basamentos a un mismo nivel. Especie de pedestal (DRAE, <http://lema.rae.es/drae/?val=z%C3%B3calo>).

**Ilustración 14**

Título: Parámetros para puertas cristalizadas

Autor: ONCE

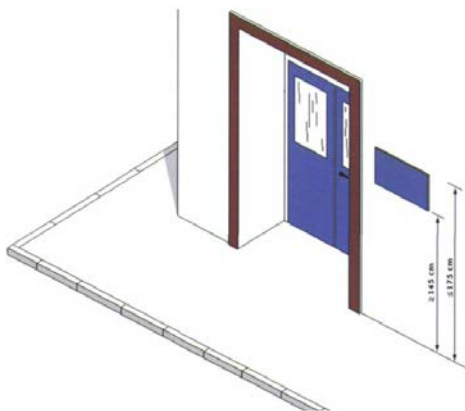
Fuente: ONCE

Fecha: 20 marzo 2015.

La norma no se cumple ya que en la puerta no dispone de ninguno de los elementos exigidos en la guía.

En cuanto a señalización la guía señala la importancia de colocar un cartel informador en la entrada principal del edificio específicamente al lado derecho de la puerta de acceso a una altura de 160cm del suelo (145cm límite inferior y 175cm límite superior), el mismo debe contener información básica en tinta y alto relieve para personas con baja visión y en braille para personas con ceguera.

A continuación una ilustración de accesibilidad en información en la entrada del hotel.

**Ilustración 15**

Título: Señalización en la puerta de entrada.

Autor: ONCE

Fuente: ONCE

Fecha: 20 marzo 2015.

Este parámetro no se cumple ya que los carteles informativos que se encuentran junto a la puerta del hotel no están en braille o alto relieve si no en letra imprenta normal.

2.2.3 Recepción

La guía establece que la recepción debe estar ubicada en el vestíbulo, próxima a la puerta de entrada preferiblemente frente a ella o a su derecha. El mostrador de atención se colocaría a una altura de 90-110cm. Evitar los bordes en punta para que no se produzcan accidentes.

En el hotel Santa Lucia la recepción se ubica a lado derecho de la puerta de entrada. El Mostrador tiene una altura de 90cm, con forma redonda sin ningún tipo de curva. Por lo tanto se cumple con el parámetro.

A continuación se presenta una imagen de recepción.

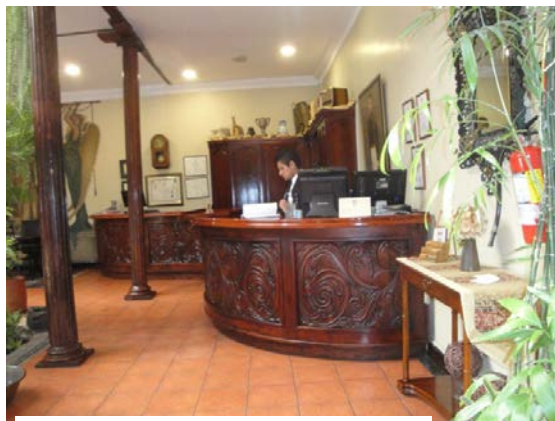


Foto 80
Título: Recepción Hotel Santa Lucía
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 enero 2015.

2.3 Comunicación a interiores

La guía señala que los pasillos, al igual que todos los espacios de comunicación horizontal deben tener un ancho libre mínimo de 150cm para permitir el paso simultáneo de varias personas. Cuando existan pasos a desnivel, estos deben ser sustituidos por rampas.

Al ser lugares de tránsito no debe situarse ningún obstáculo y en caso de existir muebles o elementos de decoración, todos ellos se ubicarán al mismo lado para dejar el otro libre.

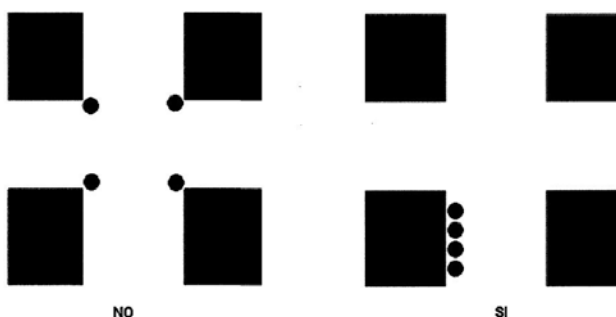
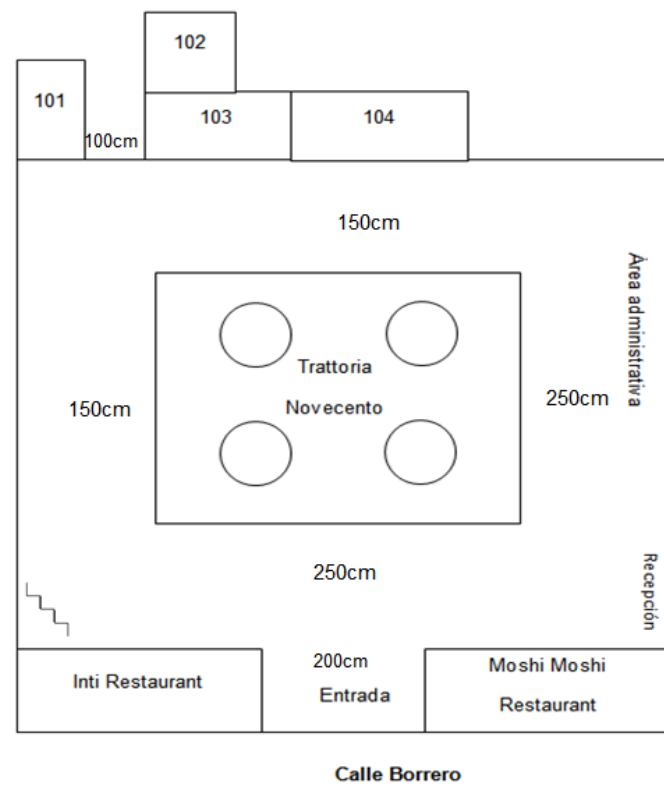


Ilustración 16
Título: Ubicación correcta e incorrecta del mobiliario.
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 marzo 2015.

2.3.1 Pasillos planta baja

**Grafico 6**

Título: Pasillos planta baja – Hotel Santa Lucía.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 12 marzo 2015.

En esta área el estudio se realiza el orden según los pasillos conecten con las áreas asignadas para el cliente y habitaciones.

Inicia este análisis con el pasillo que conecta desde la vereda de la calle Borrero hasta la puerta de ingreso, aquí se localizan las puertas de ingreso a los restaurantes Inti y Moshi Moshi. El pasillo tiene un ancho de 200cm a lo largo no se encuentran muebles ni alfombras. La dimensión del pasillo supera la exigida por la guía por tanto se cumple con el parámetro.



Foto 81

Título: Pasillo, entrada Hotel Santa Lucía

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

El siguiente pasillo se ubica atravesando la puerta de ingreso, este comunica con la recepción y escaleras mide 250cm de ancho, de un solo lado junto a la pared se encuentran una maceta en los lados de la puerta de ingreso, una lámpara y una banca. El parámetro se cumple puesto que la medida del ancho del pasillo es mayor a la recomendada en la guía, y los muebles están de un solo lado.



Foto 82

Título: Pasillo de recepción y escaleras

Hotel Santa Lucía

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

Seguido se encuentra el pasillo que comunica a las habitaciones 101, 102 y 103 tiene una dimensión de 120cm y está libre de muebles o elementos decorativos. A pesar de que esté libre de obstáculos la medida no se ajusta a la requerida en la guía, por tanto no cumple con el parámetro establecido.

**Foto 83****Título:** Pasillo habitaciones 101, 102 y 103.**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 09 enero 2015.**Foto 84****Título:** Pasillo habitaciones 101, 102 y 103.**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 09 enero 2015.

El siguiente pasillo comunica a la habitación 104. El ancho es de 120cm, a lo largo de un solo lado se encuentran muebles y elementos decorativos. El parámetro se cumple en forma parcial puesto que la dimensión no se ajusta a la solicitada en el manual.

A continuación se presenta una imagen de este pasillo.



Foto 85

Título: Pasillo, habitación 104.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

Para finalizar en la planta baja, está el paso asignado para el área de administración, este tiene un ancho de 250cm, a lo largo de este se encuentra muebles de escritorio y una pequeña sala de espera, razón por lo que el espacio que deja para la circulación de personas es solo de 80cm. Por lo tanto no cumple con la norma requerida.



Foto 86

Título: Pasillo, área administrativa.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

2.3.2 Pasillos segunda planta

El mayor número de habitaciones se encuentra en la segunda planta, un total de 12 habitaciones.

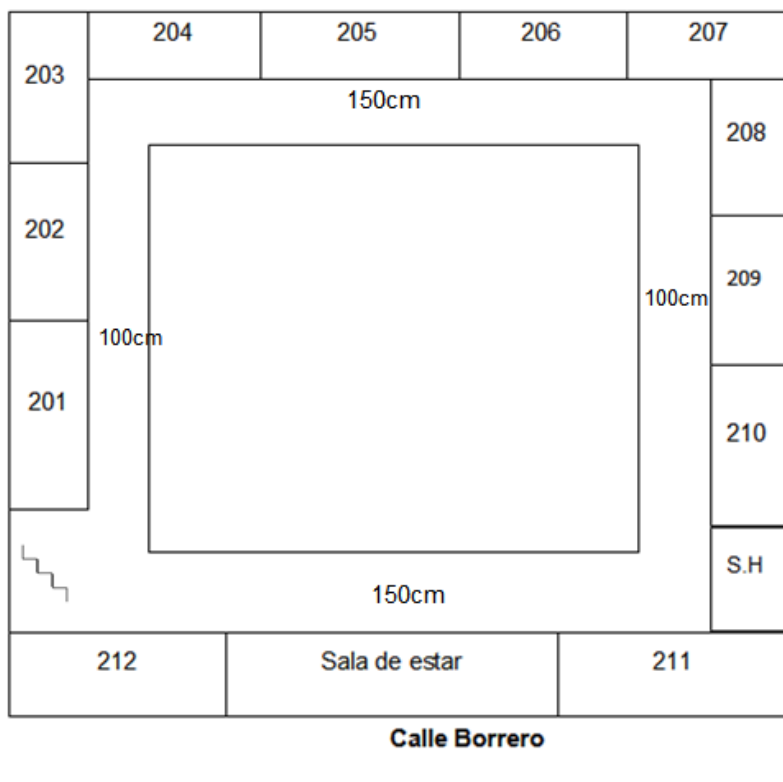


Grafico 7

Título: Pasillos planta alta – Hotel Santa Lucía.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 12 marzo 2015.

Inicia con el pasillo que sale desde la escalera, comunica a las habitaciones 201, 202 y 203, tiene un ancho de 100cm, está libre de elementos decorativos. No cumple con el parámetro puesto que no concuerda con la medida requerida en la guía.



Foto 87

Título: Pasillo habitaciones, 201, 202 y 203.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 06 de enero de 2015.

Continúa el paso que comunica a las habitaciones 204, 205, 206 y 207, mide 150cm de ancho, de los lados del pasillo se ubican muebles y elementos decorativos, como baúles, almohadas, y jarrones. Tiene la medida requerida, pero no cumple con el parámetro, debido a que de ambos lados está invadido de muebles y elementos decorativos



Foto 88

Título: Pasillo, habitaciones 204, 205, 206 y 207.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

Seguido se encuentra el pasillo donde están las habitaciones 208, 209, 210 y el baño. Tiene una dimensión de 100cm, ningún lado está ocupado con muebles o elementos decorativos. No cumple el parámetro, ya que la medida no es la adecuada.



Foto 89

Título: Pasillo, habitaciones 208, 209 - 210.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

El último pasillo en esta planta comunica a las habitaciones 211, 212 y salón Francés. Mide 150cm de ancho, de los dos lados se ubican muebles como sillas, bancas y elementos decorativos como almohadas y candelabros. El ancho que dispone es el adecuado, pero al estar invadido de muebles se convierten en obstáculo, por tanto no cumple con el parámetro.

En la siguiente página se presenta una imagen de este pasillo.



Foto 90

Título: Pasillo, habitaciones 211- 212-
Salón francés.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

2.3.3 Pasillos tercera planta

Este pasillo conduce a las cuatro últimas habitaciones del hotel 301, 302, 303 y 304.

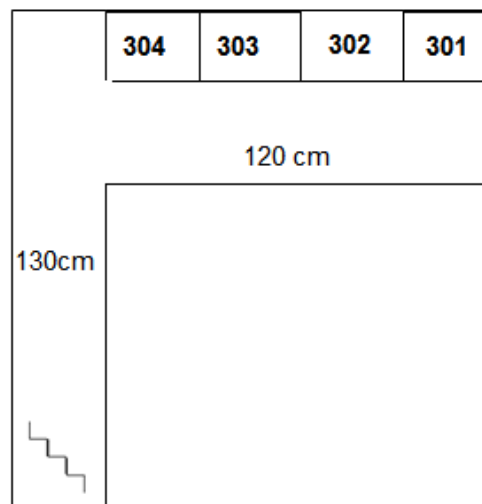


Gráfico 8

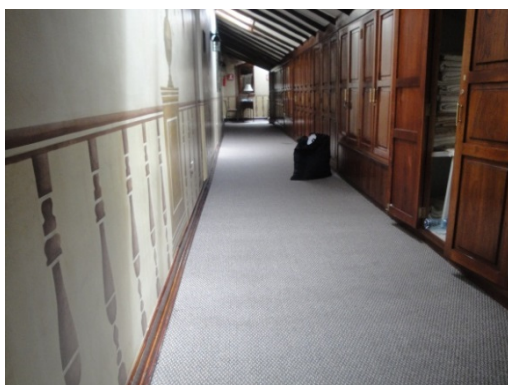
Título: Pasillo tercera planta- Hotel Santa
Lucía

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

Inicia con un pasillo vertical que tiene una dimensión de 130cm, que se une a un pasillo horizontal con 120 cm de ancho, donde se ubican las habitaciones 301, 302, 303 y 304. A lo largo los dos pasadizos están libres, solo en el punto de unión (esquina) se halla una mesa con una silla. No disponen de la medida adecuada por tanto no cumplen el parámetro establecido.

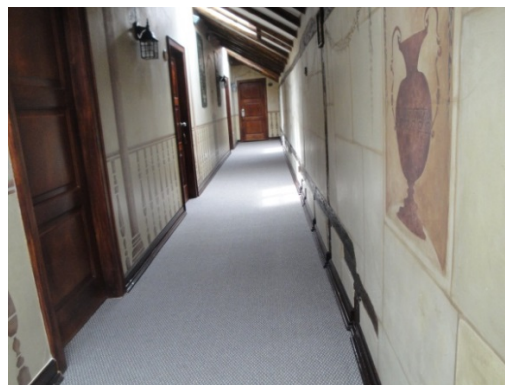
**Foto 91**

Título: Pasillo, habitaciones 301-302-303 - 304.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

**Foto 92**

Título: Pasillo, habitaciones 301- 302,-303 - 304.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

2.3.4 Escaleras

La Guía de la Once señala que las escaleras deben ser de directriz recta. En caso de escaleras en curva, la dimensión de la huella será de 30cm, con una altura máxima del escalón de 15cm y el espacio libre mínimo de 120cm. Es importante la existencia de pasamanos de los dos lados.

El Hotel Santa Lucia cuenta con una escalera para uso del huésped, esta tiene forma de abanico. La dimensión de la huella es de 25cm y el espacio libre es de 100cm. Dispone de pasamano de un lado y del otro. El área no cumple con el requerimiento, puesto las medidas de la huella y el espacio libre es inferior a la que exige la guía.



Foto 93

Título: Escalera, Hotel Santa Lucía.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.



Foto 94

Título: Escalera, Hotel Santa Lucía.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

2.4 Habitación

El Hotel Santa Lucía cuenta con 20 habitaciones, cada una equipada con televisión con TV cable, teléfono con discado nacional e internacional, aire acondicionado, y los diferentes amenities para la comodidad del huésped.

2.4.1 Ubicación del Mobiliario

En lo que respecta a la ubicación de los muebles dentro de la habitación la guía señala que estos deben estar adosados a la pared de modo que quede un espacio lo suficientemente libre para la movilización del huésped. Es importante que las puertas de los armarios sean correderas para evitar accidentes al olvidar cerrarlas.

2.4.1.1 Ubicación del mobiliario habitaciones planta baja

- a. Habitaciones 101-102: tienen las mismas características (iguales), tipo doble matrimonial, equipada con una cama queen, una mesa de noche de cada lado, en frente adosado a la pared está un mueble con el televisor junto a este el armario de ropa y en una pared adyacente se ubica un escritorio corporativo. Todo el mobiliario se encuentra adosado a la pared, por tanto se cumple el requerimiento, excepto por el armario de ropa que no es de puertas correderas.



Foto 95

Título: Habitaciones 101-102

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.



Foto 96

Título: Habitaciones 101-102

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

- b. Habitaciones 103-104: al igual que las primeras habitaciones, este par mantienen las mismas características en la decoración y ubicación del mobiliario. Dispone de dos camas twin, en el medio de estas se encuentra una mesa de noche, de un lado en un pequeño espacio apegado a la pared se ubica el armario y de frente el mueble con el televisor y junto un escritorio corporativo. La distribución de los muebles corresponde a lo que exige la guía, por tanto se cumple con el parámetro, excepto del armario que no es de puertas correderas.



Foto 97
Título: Habitaciones 103-104
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 enero 2015.



Foto 98
Título: Habitaciones 101-102
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 enero 2015.

2.4.1.2 Ubicación del mobiliario habitaciones segunda planta

c. Habitaciones 201-202-203: Estas habitaciones tienen la misma distribución de mobiliario al igual que la decoración. Son de tipo doble matrimonial, equipadas con una cama queen, una mesa de noche se ubica de cada lado de la misma, en una pared lateral se localiza el armario de ropa, junto a este un escritorio corporativo y al frente se encuentra un mueble con la televisión. Todos los muebles en estas habitaciones están adosados a la pared, el parámetro se cumple, no obstante las puertas de los armarios no son correderas.

A continuación se presenta una imagen de esta área.



Foto 99

Título: Habitaciones 201-202-203

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 06 marzo 2015.



Foto 100

Título: Habitaciones 201-202-203

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

- d. Habitación 204-207: junior suite, equipadas con una cama queen, al igual que las habitaciones anteriores, disponen de una mesa de noche de cada lado y al pie un mueble canapé. Próximo adosado a una pared lateral se ubica un sillón, de frente están un mueble con la televisión junto a un escritorio corporativo. Contiguo a la puerta de entrada se halla el armario de ropa. Todo el mobiliario de esta habitación está colocado en forma correcta, cumple con el parámetro, excepto del armario que no es de puerta corredera.



Foto 101

Título: Habitaciones 204-207

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 06 marzo 2015.



Foto 102

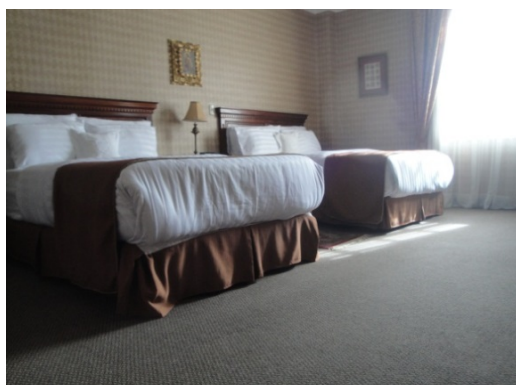
Título: Habitaciones 204-207

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 09 enero 2015.

- e. Habitaciones 205-206: al igual que en casos anteriores las dos habitaciones poseen las mismas características en cuanto a ubicación de mobiliario y decoración. Tipo doble con dos camas twin, una mesa de noche en la mitad de las mismas, al frente alojado en la pared se halla el armario de ropa y junto se ubican, una mesa corporativa y el mueble con la televisión. Los muebles están adosados a la pared, permitiendo espacio libre suficiente para el fácil desenvolvimiento de la persona con discapacidad visual, por lo que cumple con el parámetro, excepto las puertas del armario no son correderas.

**Foto 103****Título:** Habitaciones 205- 206**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 09 enero 2015.**Foto 104****Título:** Habitaciones 205-206**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 09 enero 2015.

- f. Habitación 208: Tipo doble dispone de dos camas twin, en el medio una mesa de noche. De un lado adosado a la pared está el armario de ropa y al frente un escritorio corporativo, junto a este se halla un mueble con la televisión. De igual forma cumple con el parámetro dado que los muebles están correctamente ubicados, se descarta el armario de ropa ya que sus puertas no son correderas.



Foto 105
Título: Habitación 208
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 enero 2015.



Foto 106
Título: Habitación 208
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 enero 2015.

- g. Habitación 209: Tipo doble matrimonial equipada con una cama queen, una mesa de noche se ubica de un lado, al frente se halla el armario de ropa y un mueble con el televisor. Deja el espacio necesario gracias a los muebles ubicados adecuadamente, por lo que cumple con el parámetro.



Foto 107
Título: Habitación 209
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 enero 2015.



Foto 108
Título: Habitación 209
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 09 enero 2015.

- h. Habitación 210: Para dos personas, cuenta con una cama queen, una mesa de noche de cada lado de la misma. Adosados a la pared lateral se ubican un escritorio corporativo y el armario de ropa. En la parte frontal se halla un mueble con el televisor. Cumple con el parámetro por la ubicación del mobiliario, exento el armario que no posee puertas correderas.



Foto 109
Título: Habitación 210
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 07 marzo 2015.

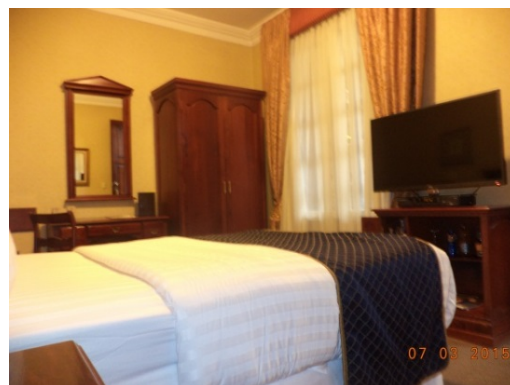


Foto 110
Título: Habitación 210
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 07 marzo 2015.

- i. Habitaciones 211-212: Suites, son las habitaciones más grandes del hotel, se caracterizan por tener una pequeña planta alta, que las convierte de doubles matrimoniales a cuádruples familiares con vista panorámica. Disponen en la planta baja de una cama king size con una mesa de noche a cada lado, al pie de la misma un mueble canapé. Al frente un sillón ubicado al pie de la escalera que conduce a la segunda planta seguido de una pequeña mesa. Sobre un gran mueble de madera se halla la televisión, junto a esta una mesa corporativa y finalmente el armario de ropa. En la planta alta se ubica dos camas twin, una mesa de noche de cada lado respectivamente y una silla junto al pasamano.



Foto 111
Título: Habitaciones 211-212
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 07 marzo 2015.



Foto 112
Título: Habitaciones 211-212
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 07 marzo 2015.



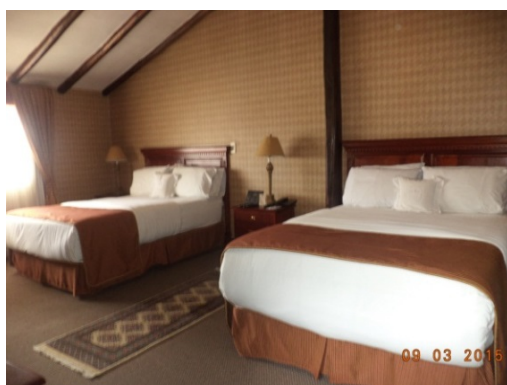
Foto: 113
Título: Habitaciones 211-212
Autor: Jackeline Mejía
Fuente: Propia.
Fecha: 07 marzo 2015.

2.4.1.3 Ubicación del mobiliario habitaciones tercera planta

En la tercera planta se ubican 4 habitaciones.

- j. Habitación 301: tipo doble, equipada con dos camas una twin y una queen, una mesa de noche se ubica de cada lado respectivamente.

En una pared lateral está el closet y al frente se localiza un mueble con el televisor, seguido de un escritorio corporativo y junta a este un sillón pequeño. Puesto que todo el mobiliario en esta habitación se adosa a la pared el parámetro se cumple, excepto en las puertas del armario que no son correderas.

**Foto 114****Título:** Habitación 301**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 07 marzo 2015.**Foto 115****Título:** Habitación 301**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 07 marzo 2015.

- k. Habitaciones 302-303-304: Estas tres habitaciones son iguales en decoración y ubicación del mobiliario. Habitación matrimonial, disponen de una cama queen con una mesa de noche de los dos lados y al pie un mueble canapé. En la parte frontal adosados a la pared se hallan una mesa con el televisor y una mesa corporativa. A una pared lateral se ubica el armario de ropa. En estas tres últimas habitaciones el parámetro se cumple, pero nuevamente al igual que en casos anteriores se excluye el armario de ropa cuyas puertas no son correderas.

A continuación se presenta imágenes de esta habitación.

**Foto 116****Título:** Habitaciones 302.303-304**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 07 marzo 2015.**Foto 117****Título:** Habitaciones 302-303-304**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** Propia.**Fecha:** 07 marzo 2015.

2.4.2 Decoración

En la decoración de las habitaciones se debe evitar estampados en alfombras y colchas debido a que puede crear confusión y dificultad al tratar de encontrar objetos o prendas de vestir que hayan quedado sobre los mismos.

En el Hotel Santa Lucía el piso en todas las habitaciones está completamente alfombrado. La alfombra es de color gris sin estampados, sobre ella se colocan pequeños tapetes sean rectangulares o cuadrados con estampados geométricos y florales, en su mayoría estos son de color rojo combinado con otros colores.

En cuanto a colchas y sábanas siempre se utilizan de color blanco al igual que la alfombra no tienen ningún tipo de estampado. Al borde del pie de la cama se coloca siempre un ribete de color azul, rojo o café, como parte de la decoración.

De acuerdo a lo anteriormente mencionado el hotel cumple con el parámetro establecido en la guía. Tanto las alfombras como colchas y sábanas que se utilizan no tienen estampados.



Foto 118

Título: Estampado de alfombras en habitaciones

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

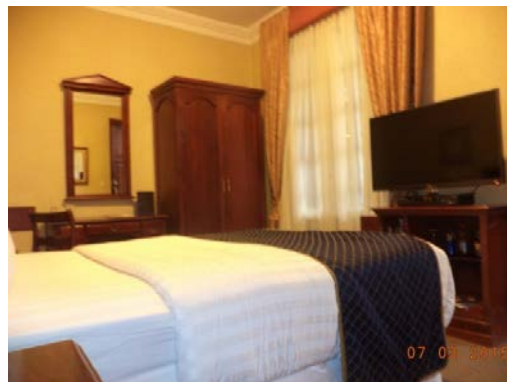


Foto 119

Título: Estampado de colchas y sábanas.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

2.5 Cuarto de Baño

2.5.1 Ubicación del mobiliario

Para una mejor accesibilidad en esta área, la guía señala que los sanitarios deben estar adosados a la pared, de manera que dejen un espacio central suficiente para manejarse sin obstáculos. En la bañera y ducha se dispondrá de barras de sujeción de color contrastado con la pared. Así como es importante el uso de grifería monomando.

En esta área cada cuarto de baño en las 20 habitaciones del hotel los sanitarios están adosados a la pared. Las barras de sujeción en la ducha son de color gris que contrasta con la pared de color blanco. Toda la grifería tanto en la ducha como en el lavamanos es monomando. Por tanto el parámetro se cumple en su totalidad.



Foto 120

Título: Cuarto de baño, ubicación de sanitarios

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 06 abril 2015.



Foto 121

Título: cuarto de baño, grifería monomando

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 06 abril 2015.

2.6 Restaurant “Trattoria Novecento”

2.6.1 Acceso

El restaurante se ubica en el patio central de la planta baja del hotel, a él se accede través de una escalera de dos escalones ubicada en cada pasillo alrededor del patio.



Foto 122

Título: Acceso Restaurant “Trattoria Novecento”

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.



Foto 123

Título: Acceso Restaurant “Trattoria Novecento”

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

2.6.2 Ubicación del mobiliario

En el restaurante se diferenciará claramente la zona destinada a la circulación de personas y la ocupada por las mesas. Así como el mobiliario contrastará con el suelo y las paredes.

Cada mesa tiene una distancia de 130 cm una de la otra, lo cual permite una clara diferenciación de la zona de circulación de personas. Existe un contraste muy definido del mobiliario con el suelo de cerámica color rojizo y las paredes de color blanco.

De acuerdo a la ubicación del mobiliario cuyo espacio libre para la circulación de las personas y el contraste existente con la pared y el piso el parámetro se cumple.

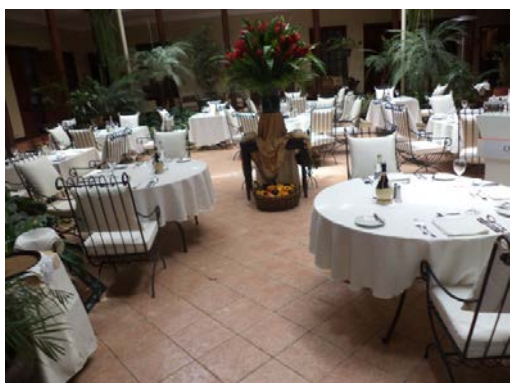


Foto 124

Título: Ubicación del mobiliario

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.



Foto 125

Título: Ubicación del mobiliario

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

2.6.3 Ropa de mesa y vajilla

En esta sección la guía recomienda que la ropa de mesa sea preferiblemente lisa para facilitar la localización de los utensilios sobre ella. Además la vajilla debe destacar por su color contrastado, evitando usar otras muy decoradas.

En el restaurante “Trattoria Novecento” el tipo de mantelería que se maneja es lisa, en color beige y blanco. La vajilla es siempre de color blanco. De acuerdo a lo que exige la guía, mantelería lisa y el contraste de la vajilla de color blanco no decorada, el parámetro se cumple.



Foto 126

Título: Ropa de mesa y vajilla.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

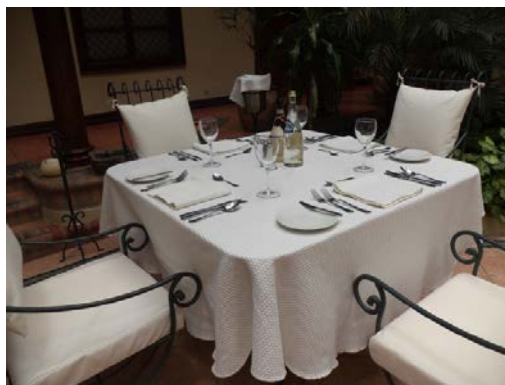


Foto 127

Título: Ropa de mesa y vajilla.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

Cumplimiento del objetivo No 2.

- ❖ Establecer el grado de accesibilidad para personas con discapacidad visual dentro del Hotel Boutique Santa Lucia.

En el capítulo III el objetivo trazado se ha cumplido, en el hotel Boutique Santa Lucía las diferentes áreas analizadas han alcanzado un grado de accesibilidad desde 0% pasando por 50% y 60% hasta un 90 y 100% acorde a los parámetros establecidos en la guía.

**Cuadro de cumplimiento**

Área	Parámetro	Estado	% Cumplimiento
Acceso peatonal	Enrasado (superficie lisa) al exterior e interior del hotel.	El acceso desde interior al exterior es plano.	100%
Puerta de Entrada	Mínimo 100cm de ancho libre, sistema de cierre automático, altura de las manillas 90- 110cm.	En el hotel la puerta mide 100cm de ancho deja un espacio libre de 100cm, altura de las manillas es de 90cm.	100%
	Señalética Colocar un cartel informativo en la entrada principal, a lado derecho de la puerta de acceso, con información en tinta de alto relieve y sistema braile	No dispone de ningún cartel informativo.	0%



Recepción	Se ubicará vestíbulo próximo a la puerta de entrada, de preferencia frente a ella o a la derecha.	La recepción del hotel se ubica junto a la puerta de entrada, al lado derecho.	100%
Pasillos	Ancho libre mínimo de 150cm, libre de obstáculos, pasos a desnivel sustituir con rampas.	Primera planta Entrada 200cm Recepción 250cm Habitaciones 101, 102,103,104 120cm Área administrativa 150cm invadido de muebles.	50%
		Segunda planta Habitaciones 201-203 100cm. Habitaciones 204-207. 150cm Habitaciones 208-210 120cm Habitaciones 211,212 150cm invadida de muebles	0%



		Tercer planta Habitaciones 301-304 Primer pasillo 130cm 120cm	0%
Escaleras	Debe ser de directriz recta, en caso de ser curva o abanico el ancho de la huella debe ser de 30cm y la altura del escalón 15cm, un espacio libre de 120cm; deben existir pasamanos de ambos lados.	Escalera de forma curva o abanico, ancho de la huella 25cm, altura del escalón, espacio libre 100cm.	0%
Habitaciones	Ubicación del mobiliario Los muebles deben situarse junto a la pared. Las puertas de los armarios deben ser corredizas.	Habitaciones simples y dobles comparten las mismas características los muebles se ubican adosados a la pared. Las suites 211, 212 disponen de una pequeña segunda planta de igual forma los	80%



		muebles se ubica junto a la pared; como en el primer caso las puertas de los armarios no son corredizas.	
	Decoración Se debe evitar estampado en alfombras y colchas.	Habitaciones con pisos completamente alfombrados (color gris), pequeños tapetes estampados con figuras geométricas y florales. Las colchas y sabanas no tienen estampados, color blanco.	100%
Cuarto de Baño	Los sanitarios debe estar adosados a la pared, ubicar en la bañera barras de sujeción grandes y la grifería debe ser monomando.	Los sanitarios están adosados a la pared, barras de sujeción grandes, se utiliza grifería monomando.	100%



Restaurante	Diferenciar claramente las zonas de circulación de las mesas.	Distancia entre mesas 130cm, claro contraste entre la pared blanca y el piso de cerámica color rojizo.	100%
	Ropa de mesa debe ser lisa, esta debe contrastar con el color de la vajilla, sin mucha decoración.	Mantelería lisa en color beige y blanco, vajilla color blanco que contrasta perfectamente.	100%



Capítulo 4

Cambios o adaptaciones propuestas para la atención al cliente con discapacidad visual

Introducción

En este último capítulo se hará una propuesta de posibles cambios o adaptaciones que los hoteles que han sido caso de análisis en el presente trabajo, pueden realizar dentro de sus instalaciones, de tal manera que los mismos ayuden a mejorar la atención al cliente con discapacidad visual.

Se debe entender que hacer un hotel accesible comprende un largo proceso y de alto nivel de inversión, muchas veces se requerirá destruir y reconstruir diversas áreas. Por esta razón las propuestas establecidas para estas entidades hoteleras serán sencillas, respetando el estilo y arquitectura de los hoteles puesto que estas características son parte de su prestigio y alta calidad de servicio.

Como primer punto se establece propuestas para el Hotel Mansión Alcázar tomando en cuenta las áreas más disponibles a ser adecuadas o aptas para un cambio, para ello se utilizarán los parámetros sugeridos por la ONCE en la guía.

En el siguiente punto se planteará las propuestas para el Hotel Santa Lucía de igual forma se tomará en cuenta las mejores áreas disponibles a ser adecuadas o posibles de cambio, y se aplicará los parámetros sugeridos en la guía de la ONCE:



4.1 Hotel Boutique Mansión Alcázar

La arquitectura del hotel es de tipo colonial, por lo que en estas propuestas no abarca cambio de medidas (pasillos y puertas) o reconstrucción de alguna área ya que afectaría su estilo.

Para elaborar este capítulo se ha separado en diferentes áreas que pueden ser o no modificadas bajo las siguientes razones.

4.1.1 Áreas o sectores posibles de modificación.

- a. **Entrada principal:** Como la guía lo sugiere el hotel puede colocar un cartel informador en la entrada principal del edificio cuya información debe estar en braille y en escritura de alto relieve, siendo útil para personas no videntes y baja visión. Este puede llevar el nombre del hotel con la numeración del edificio.
- b. **Pasillos planta baja, habitaciones 101-102-103-105-106:** Estas áreas tienen una medida de 110cm de ancho la cual no cumple con lo que exige la guía (150 cm de ancho), pero una buena opción sería colocar los muebles y elementos decorativos de un solo lado adosados a la pared, de esta manera habrá un mayor espacio libre para la circulación de una persona con discapacidad visual.

A continuación se presenta imágenes de este pasillo



Foto 128

Título: Pasillos Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

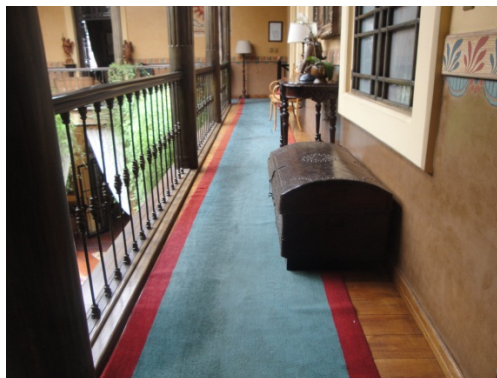


Foto 129

Título: Pasillos Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

- c. **Pasillo habitación 104:** tiene la medida necesaria (150cm) pero de cada lado se ubican muebles, una simple solución sería reubicar los muebles de un solo lado.

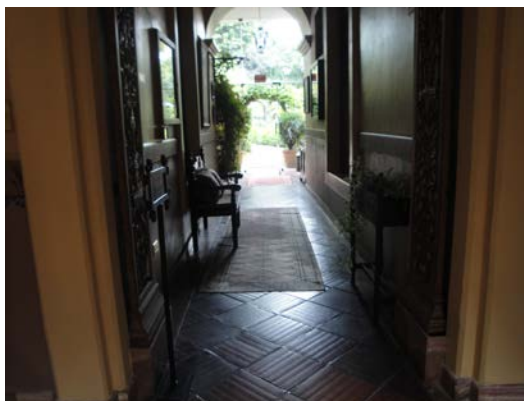


Foto 130

Título: Pasillo habitación 104 Hotel Mansión Alcázar

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: Propia.

Fecha: 07 marzo 2015.

- d. **Pasillos planta alta:** el pasillo que conduce a la sala de lectura, el Champagne Longe y el pasillo que comunica a las habitaciones 203-204-205-206 están invadidos de muebles, lo correcto sería reubicar los muebles de un solo lado y habilitar el otro otorgando más espacio para una fácil movilización del huésped no vidente.

En el Anexo No 3 (página 167) se encuentra una proforma solicitada a la diseñadora Sofía Bustamante quien se dedica a la elaboración de este tipo de señalética, en él se indica el costo que puede ir desde 12 dólares con 80 centavos por unidad, la placa estaría hecha de aluminio (Anexo No 4 página 169) con una dimensión de 9cmx 6,3cm con letra acrílica de color negro la parte numérica y en lámina plástica de color negro donde se ubicaría la escritura en braille. El costo está sujeto a variaciones.

- f. **Restaurante “Casa Alonso”:** En esta área se puede instaurar un menú escrito en sistema braille, así el cliente no dependerá de otra persona en el momento de elegir el plato que desea adquirir.

Para iniciar un sistema de inclusión se podría disponer de uno o dos ejemplares de menús, pero lo esencial a través del proceso sería que sobre los mismos menús escritos en letra imprenta se escriba también en braille ya que es una forma de sociabilización con el resto de personas.



Foto 134

Título: Menú en Braille

Autor: desconocido

Fuente: <http://www.jcmagazine.com/wp-content/uploads/2015/04/carta-braille-660x330.jpg>

Fecha: 04 mayo 2015.



4.1.2 Áreas o sectores que cumplen con los parámetros de la guía

- a. *Acceso peatonal*: dispone de las medidas y características necesarias que exige la guía.
- b. *Recepción*: ubicado a la derecha, altura 90cm (adecuada), modular sin bordes en punta.
- c. *Pasillo de la entrada principal*: dimensiones adecuadas (165cm), correcta ubicación del mobiliario.
- d. *Pasillo conduce al lobby*: medidas adecuadas (200cm).
- e. *Pasillos garden suites*: medidas adecuadas y correcta ubicación del mobiliario.
- f. *Escalera ubicada en las garden suites*: cumple con el diseño y dimensiones exigidos en el manual.
- g. *Decoración de las habitaciones*: los colores, tamaños y formas están acorde al parámetro expuesto.
- h. El acceso al restaurant, la ubicación del mobiliario y la ropa de mesa y vajilla son adecuadas según lo que exige la guía.

4.1.3 Áreas que no se recomienda ser modificadas ya que implican una alta inversión

- a. Los armarios que se ubican en cada habitación del hotel.
- b. La grifería en los cuartos de baño que no son monomando

4.1.4 Áreas o sectores que no pueden ser modificados debido a que afectaría a la arquitectura y estilo del hotel

- a. Puerta principal: el cambio de dimensiones y material afecta a la arquitectura del hotel.
- b. Escalera que se ubica junto al lobby y recepción: modificar sus dimensiones ocasionaría destruir parte de la estructura del hotel.



4.2 Hotel Boutique Santa Lucía

El Hotel Santa Lucia tiene una arquitectura de estilo republicano, de igual forma las siguientes propuestas no abarcan modificaciones en medidas, reconstrucción de áreas, también se cuida mucho la decoración puesto que es parte de la categoría y servicio de lujo que ofrece el hotel.

Para las siguientes propuestas se basará en las mismas razones mencionadas anteriormente.

4.2.1 Áreas o sectores posibles de modificación

- a. **Entrada principal:** Esta área requiere de un cartel informativo escrita con letras en alto relieve y sistema braille, este debe contener el nombre del hotel y el número de edificio.
- b. **Pasillos:** En la segunda planta en los pasillos con mayor dimensión (150cm de ancho), que comunica a las habitaciones 204-205-206 y 211-212 están invadidos de los dos lados por muebles y elementos de decoración. Se podría reubicar lo muebles de uno solo, así habrá mayor espacio para la circulación de una persona no vidente.

A continuación se presenta una imagen de este pasillo.

**Foto 135****Título:** Pasillo hotel Santa Lucía**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** propia**Fecha:** 08 marzo 2015.**Foto 136****Título:** Pasillo hotel Santa Lucía**Autor:** Jackeline Mejía**Fuente:** propia**Fecha:** 08 marzo 2015.

- c. **Habitaciones:** De acuerdo con el análisis realizado anteriormente en base a la guía de la ONCE las 20 habitaciones tienen un alto nivel de accesibilidad, pero al igual que en el caso anterior sería muy útil colocar rótulos con la numeración de las habitaciones escritos en sistema braille así como disponer de ejemplares del material escrito como instructivos y normas del hotel.
- d. **Restaurant “Trattoria Novecento”:** Esta área es accesible en lo que se refiere a, mantelería, menaje y ubicación de mobiliario de acuerdo lo que exige la guía, pero es necesario implementar al menos dos ejemplares del menú del restaurant escritos en sistema braille, el cual sería de gran ayuda para una persona no vidente al momento de elegir un plato.

4.2.2 Áreas que cumplen con los parámetros de la guía

- a. *Acceso peatonal:* superficie lisa sin pasos a desnivel, completamente accesible.
- b. *Puerta principal de entrada:* espacio libre necesario con las puertas permanentemente abiertas.



- c. *Recepción*: ubicación correcta de lado derecho, altura del mostrador de 90cm.
- d. *Ubicación del mobiliario en la habitación*: todos adosados a la pared dejando el mayor espacio posible libre en la habitación.
- e. *Decoración de las habitaciones*: sábanas, colchas sin estampados en colores baja tonalidad (blanco), ribetes pequeños y alfombras pequeñas.
- f. *Cuarto de baño*: es el área más accesible del hotel, dispone de una correcta ubicación del mobiliario y grifería monomando.

4.2.3 Áreas que no se recomienda ser modificadas ya que implica alta inversión

- *Armarios de ropa*: cambiar los armarios tipo estándar a de puertas correderas equivaldría en un alto costo para el hotel.

4.2.4 Áreas o sectores que no pueden ser modificados debido que afectaría a la arquitectura y estilo del hotel

- *Escaleras*: adecuar las escales a las medidas que exige la guía implica destruir parte de la estructura del hotel.

4.3 Preparación del personal

Así los hoteles no cumplan con ningún parámetro de accesibilidad, es esencial la preparación del personal frente a la atención a una persona con discapacidad visual. Es decir que el personal sepa interactuar correctamente con el cliente, mostrarle un trato equitativo no con pena o lástima, ofrecer ayuda de ser necesario, así como saber orientarlos dentro de las instalaciones del establecimiento, buscar siempre una solución y no negatividad ante la situación.



4.4 Cuadro de resumen de posibles modificaciones

Hotel Mansión Alcázar			
Área	Status	Guía ONCE	% acceso
Entrada	No dispone de un cartel informativo en sistema braille y alto relieve.	En la entrada principal se debe colocar un cartel informador, este debe estar escrito en braille y en alto relieve.	0%
Pasillos planta baja, habitaciones: 101,102,103,105,106	No cumple con la medida necesaria, muebles ubicados de manera incorrecta.	Ancho mínimo de 150cm, debe estar libre de muebles u otros objetos, en caso de existir, estos deben ser ubicados a un mismo lado de la pared, para dejar el otro libre.	0%
Pasillo habitación 104	El diámetro del ancho es el adecuado (150cm) pero los muebles se ubican de los dos lados del pasillo.	Ancho mínimo de 150cm, debe estar libre de muebles u otros objetos, en caso de existir, estos deben ser ubicados a un mismo lado de la pared, para dejar el otro libre.	50%



<p>Pasillos planta alta</p> <p>Pasillo:</p> <p>Champagne y sala de lectura</p> <p>Pasillo habitaciones: 203, 204.</p>	<p>Pasillos invadidos de muebles y otros objetos de los dos lados.</p>	<p>Ancho mínimo de 150cm, debe estar libre de muebles u otros objetos, en caso de existir, estos deben ser ubicados a un mismo lado de la pared, para dejar el otro libre</p>	<p>50%</p>
<p>Habitaciones</p>	<p>Las habitaciones no están numeradas con rótulos escritos en braille.</p> <p>No dispone de información e instructivos en sistema braille y alto relieve.</p>	<p>Las puertas deben ser numeradas con rótulos en alto relieve y sistema</p> <p>Los establecimientos deben contar con información e instructivos en sistema braille y alto relieve.</p>	<p>50%</p>
<p>Restaurant</p> <p>“Casa Alonso”</p>	<p>No dispone de ejemplares de menú en sistema braille y alto relieve.</p>	<p>Debe contar con cartas de menú con información y precios en sistema braille y tamaño adecuado.</p>	<p>0%</p>



Hotel Santa Lucía			
Área	Status	Guía ONCE	% acceso
Entrada	No dispone de un cartel informativo en sistema braille y alto relieve.	En la entrada principal se debe colocar un cartel informador, este debe estar escrito en braille y en alto relieve.	0%
Pasillos planta alta habitaciones: 204,205, 206, 211, 212.	Tiene la medida adecuada, pero los muebles están ubicados de los dos lados.	Ancho mínimo de 150cm, debe estar libre de muebles u otros objetos, en caso de existir, estos deben ser ubicados a un mismo lado de la pared, para dejar el otro libre.	80%
Habitaciones	Las habitaciones no están numeradas con rótulos escritos en braille. No dispone de información e instructivos en sistema braille y alto relieve.	Las puertas deben ser numeradas con rótulos en alto relieve y sistema braille Los establecimientos deben contar con información e instructivos en sistema braille y alto relieve.	50%



Restaurant "Trattoria Novecento"	No dispone de ejemplares de menú en sistema braille y alto relieve.	Debe contar con cartas de menú con información y precios en sistema braille y tamaño adecuado.	80%
--	---	---	------------

Cuadro 4

Título: Resumen de posibles modificaciones en los establecimientos hoteleros.

Autor: Jackeline Mejía

Fuente: propia.

Año 2015

Cumplimiento del objetivo No 3

- ❖ Identificar los posibles cambios que podría proponerse dentro de estos establecimientos para mejorar la atención al cliente con discapacidad visual.

En el capítulo IV el objetivo trazado se ha cumplido, por tanto se ha podido identificar varias propuestas para mejorar la accesibilidad en algunas áreas dentro estos establecimientos hoteleros.



Conclusiones

1. Con la elaboración de este trabajo se ha logrado entender ampliamente la discapacidad visual a través de su conceptualización y características, así como la problemática que representa a nivel mundial.
2. El Ecuador a través del tiempo ha tenido un cambio significativo en cuanto a atención de las personas con discapacidad visual, puesto que se han creado instituciones, organismos que trabajan a favor de los mismos.
3. El Turismo Accesible es un tema que se ha abordado desde hace muchos años atrás, pero en nuestro país recién lo estamos aplicando, contrario de otros países especialmente europeos que están muy avanzados y se consideran netamente accesibles dentro de la industria turística.
4. Existen varios parámetros de accesibilidad que un hotel puede aplicar dentro de sus instalaciones, tomando en cuenta que un hotel accesible es símbolo de alta calidad y servicio.
5. En el Hotel Boutique Mansión Alcázar las zonas donde en mayor parte se incumplen con los parámetros establecidos en la guía de la ONCE son los pasillos debido a que poseen menor dimensión de 150cm de ancho y están invadidos de muebles u otros objetos.
6. Las zonas con mayor accesibilidad dentro del hotel Mansión Alcázar donde una persona puede desenvolverse con facilidad son el restaurante “Casa Alonso”, la recepción y en gran parte las habitaciones.



7. En ninguno de estos dos establecimientos hoteleros las habitaciones disponen de armarios de puertas correderas, el cual es un requisito planteado dentro de la guía de la ONCE.
8. Por otra parte las áreas más accesibles dentro del Hotel Boutique Santa Lucia son las habitaciones con su respectivo cuarto de baño y el restaurant “Trattoria Novecento” las cuales de acuerdo a la guía de la ONCE disponen de una adecuada ubicación de mobiliario, decoración, y uso de indumentaria.
9. Los dos establecimientos hoteleros que ha sido parte de este análisis no disponen de material escrito en sistema braile para personas no videntes.
10. Debido al estilo arquitectónico de cada hotel no se puede realizar cambios estructurales para mejorar la accesibilidad ya que esto afectaría la imagen de hotel boutique y requeriría alta inversión económica.
11. El análisis realizado será útil a estos establecimientos para encontrar ventajas y debilidades que podría mantener y superar en cuanto a atención a personas con discapacidad visual se refiere.



Recomendaciones

1. Los organismos gubernamentales competentes debe llevar un registro o informe sobre la situación actual no solo de las personas con discapacidad visual, sino de todas las adoptadas dentro del Ecuador en todos los campos: salud, educación, trabajo y turismo, así como debe realizar estadísticas sobre la cantidad de turistas con discapacidad que llegan y se mueven dentro del Ecuador.
2. Los establecimientos hoteleros pueden revisar la “Guía de accesibilidad para personas con Ceguera y Deficiencia visual” como un primer paso a mejorar la atención a personas con discapacidad visual.
3. Implementar material informativo así como menús en braille, ya que puede mejorar la comunicación entre el cliente y el personal que lo atiende.
4. Numerar las habitaciones de los hoteles en sistema braille, de tal forma que facilite la ubicación de la habitación que se le otorgue al huésped.
5. Capacitar al personal de los hoteles en atención al cliente con discapacidad, de forma que aprendan a tratarlo, comunicarse y guiarlo.
6. Tomar en cuenta las sugerencias hechas en el cuarto capítulo de esta trabajo ya que son fáciles de aplicar y no implican alta inversión económica.
7. El gobierno local de la ciudad de Cuenca debe incentivar a los propietarios hoteleros a mejorar la calidad en atención al cliente con discapacidad a través de reconocimientos, cursos de capacitación, talleres, etc.



8. Considerar que la accesibilidad no es solo un proceso largo de alta inversión económica, sino un cambio de imagen de alta calidad humana e inclusiva.



Bibliografía

Fuentes con autor

Arias, María Elisa. “Relaciones interpersonales entre niños con discapacidad visual y sus compañeros videntes en el contexto educativo regular”. Tesis previa a la obtención del Título de Especialista en Educación Inclusiva. Internet.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2835/1/te4148.pdf>. Acceso 12 noviembre 2014.

Asamblea Constituyente. Constitución del Ecuador. Quito. 2008.

Asamblea Constituyente. Ley Orgánica de discapacidades. Quito. 26 junio 2012.

Comisión Europea, “*Por un Europa a turistas con discapacidades*”. Internet.
<http://bookshop.europa.eu/es/por-una-europa-accesible-a-turistas-con-discapacidades-pbCT8295001/downloads/CT-82-95-001-ES-C>. Acceso: 10 enero 2015.

Comisión Europea. Mejorar la información sobre el Turismo Accesible. Internet.
<https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0CDIQFjAC&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu>. Acceso: 10 enero 2015.

Corporación ciudad accesible. “¿Qué es el diseño universal?”. Internet.
<http://www.ciudadaccesible.cl/que-es-el-diseno-universal/>. Acceso: 05 diciembre 2014.



CONADIS. “Estadísticas personas con discapacidad”. Internet. http://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/registro_nacional_discapacidades.pdf. Acceso: 20 noviembre 2014.

ENAT. “Trabajando juntos para hacer el turismo en Europa accesible para todos”. Internet. <http://www.accesibletourism.org/resources/enat-a4-spanish.pdf>. Acceso: 08 enero 2015.

FENEDIF. “Lenguaje positivo y comunicación incluyente”. Internet. <http://www.discapacidadesecuador.org/images/stories/File/lenguaje%20positivo.pdf>. Acceso: 10 diciembre 2014.

FENEDIF. “Guía de turismo accesible para personas con discapacidad”. Internet. <https://www.youtube.com/watch?v=SZe5yVfDW0Q>. Acceso: 11 diciembre 2014.

Hidalgo, Sonia. “Propuesta de turismo accesible para discapacitados visuales aplicado al museo y parque arqueológico Pumapungo del Banco Central del Ecuador en la ciudad de Cuenca” Tesis previa a la obtención de del título de Ingeniera en Turismo. Internet. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1719/1/tur75.pdf>. Acceso: 5 noviembre 2014.



Hoyo Molina, Mónica. "Turismo accesible, turismo para todos: la situación en Cataluña y España". Internet.
http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/552/Pon_MolinaHoyoM_TurismoAccesible_2010.pdf?sequence=1. Acceso: 13 diciembre 2014.

INEC. "Población por condición de discapacidad". Internet.
http://www.inec.gob.ec/tabulados_CPV/17_POBLA_PROV_CANT_PAR_R_DISCAPACIDAD.xls. Acceso: 05 diciembre 2014.

Lo Fruscio, Mario. "Estudio de Turismo Accesible para discapacitados motrices en la ciudad de Cuenca". Internet.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1662/1/tur23.pdf>. Acceso: 12 diciembre de 2014..

Ministerio de Turismo. "Turismo accesible es analizado en un taller". Internet.
<http://www.turismo.gob.ec/turismo-accesible-es-analizado-en-un-taller/>. Acceso: 13 enero 2015.

Ministerio de Salud Pública. Personas con discapacidad. Internet.
<http://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-discapacidades/>. Acceso: 18 diciembre 2014.

OMS." Ceguera y Discapacidad visual". Internet.
<http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/discapacidad-visual-aspectos-generales>. Acceso 12 noviembre 2014.



OMS. "Global data on visual impairment in the year 2002". Internet.
<http://www.who.int/bulletin/volumes/82/11/en/844.pdf>. Acceso: 10 diciembre 2014.

OMT, Manual sobre turismo accesible para todos. Internet.
<http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/manual-accessible-tourism-spanish.pdf>. Acceso: 10 diciembre 2014.

ONCE. "Discapacidad Visual". Internet. <http://www.once.es/new/servicios-especializados-en-discapacidad-visual/discapacidad-visual-aspectos-generales>. Acceso: 12 noviembre 2014.

ONCE. "Guía de accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual". Internet.
http://sid.usal.es/idos/F8/FDO6747/accesibilidad_personas_con_ceguera_a_deficiencia_visual.pdf. Acceso: 20 febrero 2015.

ONU, "Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad" Internet: <http://www.un.org/spanish/disabilities/default.asp?id=497>. Acceso: 01 diciembre 2014.

OMT." Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos". Internet.
<http://dtxqtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/docpdf/accessibilityesacc.pdf>. Acceso: 13 diciembre 2014.



Ortiz, José. “La discapacidad en el Ecuador en cifras, año 2010”. *Revista de la facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca (Cuenca)*, abril 2013: 74-81.

Retina Plus+, Ernst & Young. “Informe sobre la Ceguera en España”. Internet. <http://www.comsalamanca.es/NdSite/Ctrl/FMS/downloadFile/8aa38097a6b8715d3f641b3f34a88353>. Pág. 8/12. Acceso: 10 diciembre 2014.

Real Academia de la Lengua Española. Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición. Tomo1. Madrid. Editorial Espasa Calpe, S.A 2001. Páginas: 20,680, 1530.

Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica*. Quito. Corporación Editorial Nacional, 2006.

Fuentes sin autor

“Introducción a la accesibilidad”. Manual Especializado de Turismo. Internet. <http://www.jaenaccesible.org/meta/>. Acceso: 14 diciembre 2014.

“El Turismo Accesible permite la inclusión de discapacitados”. El Telégrafo. Internet. <http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/item/el-turismo-accesible-permite-la-inclusion-de-discapacitados.html>. Acceso: 08 diciembre 2014.



“Baños de Agua Santa ofrece un turismo accesible e incluyente. El Telégrafo. Internet. <http://www.telegrafo.com.ec/regionales/regional-centro/item/banos-de-agua-santa-ofrece-un-turismo-accesible-e-incluyente.html>. Acceso: 08 diciembre 2014.

Entrevistas Grabadas

Vega, Alcívar. Situación actual de las personas con discapacidad visual en el Ecuador. Jackeline Mejía. 28 de enero de 2015.



Universidad de Cuenca

Anexo No 1

Registro Nacional de Discapacidades

REGISTRO NACIONAL DE DISCAPACIDADES

Fuente: Ministerio de Salud Pública

Fecha: Abril 2015

PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
AZUAY	2909	15896	5389	346	451	548	3429	28968
CAMILO PONCE ENRÍQUEZ	67	430	131	16	12	8	76	740
CHORDELEG	40	345	128	6	10	17	54	600
CUENCA	2010	10293	3505	180	322	383	2434	19127
EL PAN	29	202	36	1	5	5	27	305
GIRÓN	24	250	123	3	5	14	38	457
GUACHAPALA	28	185	43	4	2	5	22	289
GUALACEO	109	946	327	44	29	14	149	1618
NABÓN	127	455	127	19	2	10	105	845
OÑA	32	138	33	1	1	2	33	240
PAUTE	124	759	262	30	16	25	92	1308
PUCARÁ	65	393	106	6	5	10	66	651
SAN FERNANDO	28	131	21	2		2	12	196
SANTA ISABEL	81	497	238	9	15	24	122	986
SEVILLA DE ORO	43	276	58	7	5	5	35	429
SIGSIG	102	596	251	18	22	24	164	1177
BOLIVAR	1071	2401	1325	195	110	100	1017	6219
CALUMA	61	196	119	7	14	1	69	467
CHILLANES	164	377	157	28	13	10	145	894
CHIMBO	140	276	117	13	17	8	101	672
ECHEANDÍA	46	174	111	8	7	21	55	422
GUARANDA	495	868	544	101	28	35	479	2550
LAS NAVES	11	68	44	1	7	4	17	152

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
SAN MIGUEL	154	442	233	37	24	21	151	1062
CAÑAR	893	3395	1940	238	159	201	894	7720
AZOGUES	332	1217	660	41	73	103	321	2747
BIBLIÁN	97	270	129	12	19	21	86	634
CAÑAR	208	686	535	92	23	31	174	1749
DÉLEG	32	121	74	11	13	7	37	295
EL TAMBO	42	113	76	10	4	10	31	286
LA TRONCAL	156	925	408	63	22	27	222	1823
SUSCAL	26	63	58	9	5	2	23	186
CARCHI	1076	2315	911	101	147	72	609	5231
BOLÍVAR	165	232	127	20	11	13	45	613
ESPEJO	92	272	91	8	17	3	75	558
MIRA	116	264	100	5	21	7	75	588
MONTÚFAR	245	385	136	12	21	17	115	931
SAN PEDRO DE HUACA	67	90	47	5	6	1	23	239
TULCÁN	391	1072	410	51	71	31	276	2302
CHIMBORAZO	2907	6069	3426	172	76	159	1402	14211
ALASI	306	514	452	15	10	15	118	1430
CHAMBO	101	160	81	5	3	11	38	399
CHUNCHI	92	171	213	2	3	3	30	514
COLTA	276	545	267	23	1	2	133	1247
CUMANDÁ	90	180	110	7	1	5	49	442
GUAMOTE	161	384	205	17	1	2	85	855
GUANO	338	592	435	19	7	4	161	1556
PALLATANGA	149	141	148	14	4	3	32	491
PENIPE	151	265	285	3	1	26	51	782
RIOBAMBA	1243	3117	1230	67	45	88	705	6495
COTOPAXI	1698	4553	2299	305	102	152	1337	10446

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
SAN MIGUEL	154	442	233	37	24	21	151	1062
CAÑAR	893	3395	1940	238	159	201	894	7720
AZOGUES	332	1217	660	41	73	103	321	2747
BIBLIÁN	97	270	129	12	19	21	86	634
CAÑAR	208	686	535	92	23	31	174	1749
DÉLEG	32	121	74	11	13	7	37	295
EL TAMBO	42	113	76	10	4	10	31	286
LA TRONCAL	156	925	408	63	22	27	222	1823
SUSCAL	26	63	58	9	5	2	23	186
CARCHI	1076	2315	911	101	147	72	609	5231
BOLÍVAR	165	232	127	20	11	13	45	613
ESPEJO	92	272	91	8	17	3	75	558
MIRA	116	264	100	5	21	7	75	588
MONTÚFAR	245	385	136	12	21	17	115	931
SAN PEDRO DE HUACA	67	90	47	5	6	1	23	239
TULCÁN	391	1072	410	51	71	31	276	2302
CHIMBORAZO	2907	6069	3426	172	76	159	1402	14211
ALASI	306	514	452	15	10	15	118	1430
CHAMBO	101	160	81	5	3	11	38	399
CHUNCHI	92	171	213	2	3	3	30	514
COLTA	276	545	267	23	1	2	133	1247
CUMANDÁ	90	180	110	7	1	5	49	442
GUAMOTE	161	384	205	17	1	2	85	855
GUANO	338	592	435	19	7	4	161	1556
PALLATANGA	149	141	148	14	4	3	32	491
PENIPE	151	265	285	3	1	26	51	782
RIOBAMBA	1243	3117	1230	67	45	88	705	6495
COTOPAXI	1698	4553	2299	305	102	152	1337	10446

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
QUININDÉ	184	1171	810	39	18	24	289	2535
RIOVERDE	46	360	184	17	16	7	102	732
SAN LORENZO	93	367	227	7	5	3	87	789
GALAPAGOS	48	153	128	5	10	13	38	395
ISABELA	4	12	9		3		5	33
SAN CRISTÓBAL	17	43	34	1	1	7	19	122
SANTA CRUZ	27	98	85	4	6	6	14	240
GUAYAS	10740	48935	21945	970	1910	2199	10596	97295
ALFREDO BAQUERIZO MORENO	28	272	118	10	6	6	49	489
BALAO	45	181	92	6	6	2	47	379
BALZAR	113	780	352	14	9	5	138	1411
COLIMES	52	244	127	3	10	4	65	505
CORONEL MARCELINO MARIDUEÑE	59	310	84	6	2	10	78	549
DAULE	294	1872	559	36	36	42	317	3156
DURÁN	501	2756	1268	67	89	124	552	5357
EL EMPALME	151	996	594	13	21	21	219	2015
EL TRIUNFO	130	598	291	6	11	40	112	1188
GENERAL ANTONIO ELIZALDE	26	129	39		4	3	29	230
GUAYAQUIL	7662	31306	14542	612	1478	1704	6909	64213
ISIDRO AYORA	34	244	90	7	12		61	448
LOMAS DE SARGENTILLO	40	357	143	4	10	4	54	612
MILAGRO	373	2005	866	55	56	45	470	3870
NARANJAL	112	742	351	19	21	9	165	1419
NARANJITO	166	716	236	14	9	27	147	1315
NOBOL	65	331	70	5	5	3	61	540
PALESTINA	34	222	83	2	7	4	63	415
PEDRO CARBO	126	699	413	9	24	4	148	1423
PLAYAS	119	464	307	11	15	22	139	1077

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
SALITRE (URBINA JADO)	103	569	185	9	10	21	119	1016
SAMBORONDÓN	235	1275	351	18	23	68	282	2252
SAN JACINTO DE YAGUACHI	125	856	346	29	16	10	157	1539
SANTA LUCÍA	106	678	278	15	17	12	145	1251
SIMÓN BOLÍVAR	41	333	160		13	9	70	626
IMBABURA	2571	4826	2217	168	202	213	1174	11371
CANTÓN ANTONIO ANTE	306	486	271	21	25	22	122	1253
CANTÓN IBARRA	962	2494	1009	43	101	127	568	5304
COTACACHI	515	431	317	33	17	10	136	1459
OTAVALO	594	1025	425	57	44	38	262	2445
PIMAMPIRO	113	198	86	8	10	10	39	464
SAN MIGUEL DE URCUQUÍ	81	192	109	6	5	6	47	446
LOJA	1656	5916	4461	249	359	320	1696	14657
CALVAS	149	386	365	18	25	22	110	1075
CATAMAYO	114	435	281	14	27	19	113	1003
CELICA	35	178	138	6	15	4	56	432
CHAGUARPAMBA	25	127	83	3	3	5	41	287
ESPÍNDOLA	102	227	307	36	13	5	70	760
GONZANAMÁ	149	309	262	4	22	21	105	872
LOJA	670	2495	1701	102	136	151	729	5984
MACARÁ	37	256	183	4	18	18	56	572
OLMEDO	31	109	81	3	7		45	276
PALTAS	92	378	212	13	17	23	102	837
PINDAL	30	108	90	8	11	6	38	291
PUYANGO	32	271	214	5	16	18	59	615
QUILANGA	39	66	85	2	7	9	22	230
SARAGURO	98	323	215	12	13	9	79	749
SOZORANGA	32	91	78	3	5	3	35	247

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
ZAPOTILLO	21	157	166	16	24	7	36	427
LOS RIOS	1508	11689	4101	248	197	272	1880	19895
BABA	85	636	239	9	4	18	97	1088
BABAHOYO	385	3007	888	78	39	70	482	4949
BUENA FÉ	116	801	249	11	16	17	129	1339
MOCACHE	41	565	213	12	5	7	63	906
MONTALVO	56	380	145	8	8	13	74	684
PALENQUE	27	279	148	7	7	6	38	512
PUEBLOVIEJO	69	508	197	13	9	10	105	911
QUEVEDO	331	2410	820	39	54	42	380	4076
QUINSALOMA	32	140	74	3	3		36	288
URDANETA	65	554	184	13	5	21	87	929
VALENCIA	62	453	173	9	9	10	79	795
VENTANAS	116	936	338	27	16	12	161	1606
VÍNCES	123	1020	433	19	22	46	149	1812
MANABI	3903	26519	7108	318	1524	1016	6525	46913
24 DE MAYO	95	638	224	7	31	6	142	1143
BOLÍVAR	111	894	256	12	82	21	225	1601
CHONE	555	2842	925	61	117	74	750	5324
EL CARMEN	183	1466	548	15	73	22	327	2634
FLAVIO ALFARO	80	485	138	13	47	10	136	909
JAMA	28	253	87	1	2	1	60	432
JARAMIJÓ	33	283	56	2	12	22	94	502
JIPUAPA	214	1349	444	24	74	34	313	2452
JUNÍN	52	384	170	7	25	9	95	742
MANTA	636	4025	750	35	318	332	1010	7106
MONTECRISTI	182	1054	268	7	43	69	312	1935
OLMEDO	21	225	38	3	4	15	36	342

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
PAJÁN	75	615	229	12	27	60	180	1198
PEDERNALES	133	751	260	8	43	14	201	1410
PICHINCHA	95	540	189	10	16	15	143	1008
PORTOVIEJO	819	5960	1253	54	338	209	1371	10004
PUERTO LÓPEZ	25	392	94	5	7	2	40	565
ROCAFUERTE	108	861	223	2	56	10	207	1467
SAN VICENTE	60	418	106	5	27	14	104	734
SANTA ANA	151	1010	319	8	42	20	269	1819
SUCRE	157	1235	279	20	60	47	333	2131
TOSAGUA	90	839	252	7	80	10	177	1455
MORONA SANTIAGO	426	2240	1133	124	74	111	834	4942
CANTÓN TIWINTZA	25	92	54	10	4	4	49	238
GUALAQUIZA	59	394	129	14	8	16	92	712
HUAMBOYA	16	80	50	3	4	5	44	202
LIMÓN INDANZA	21	149	63	4	4	11	28	280
LOGROÑO	14	81	37	3	2	4	37	178
MORONA	131	634	337	41	23	40	281	1487
PABLO SEXTO	4	20	10	3	2	2	13	54
PALORA	23	108	73	3	2	5	35	249
SAN JUAN BOSCO	10	55	31	3	3	1	7	110
SANTIAGO	39	238	90	14	4	10	83	478
SUCÚA	61	264	167	8	14	10	87	611
TAISHA	23	125	92	18	4	3	78	343
NAPO	510	1796	836	117	44	40	474	3817
ARCHIDONA	118	396	205	47	10	6	141	923
CARLOS JULIO AROSEMENA TOL	26	44	17	3	4		9	103
EL CHACO	70	166	80	11	4	3	35	369
QUIJOS	46	107	62	5	3	2	26	251

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
TENA	250	1083	472	51	23	29	263	2171
ORELLANA	552	2544	824	99	111	66	949	5145
AGUARICO	8	43	28	2	3	1	28	113
LA JOYA DE LOS SACHAS	144	731	272	28	51	18	425	1669
LORETO	61	327	117	24	9	7	110	655
ORELLANA	339	1443	407	45	48	40	386	2708
PASTAZA	433	1417	582	42	36	82	360	2952
ARAJUNO	10	75	42	4	1	3	20	155
MERA	58	197	84	3	2	19	33	396
PASTAZA	342	1072	425	29	33	58	288	2247
SANTA CLARA	23	73	31	6		2	19	154
PICHINCHA	9382	27699	13017	809	1706	1317	7048	60978
CAYAMBE	383	688	439	21	22	16	185	1754
MEJIA	204	627	462	18	34	24	136	1505
PEDRO MONCAYO	190	273	206	24	11	13	100	817
PEDRO VICENTE MALDONADO	35	229	127	13	5	15	43	467
PUERTO QUITO	40	225	149	11	2	12	42	481
QUITO	8245	24657	11175	699	1584	1191	6329	53880
RUMIÑAHUI	241	796	338	17	44	34	161	1631
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	44	204	121	6	4	12	52	443
SANTA ELENA	1107	5050	2050	86	89	133	856	9371
LA LIBERTAD	323	1533	535	22	15	43	214	2685
SALINAS	169	890	426	13	17	20	153	1688
SANTA ELENA	615	2627	1089	51	57	70	489	4998
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHIS	1165	5999	2521	188	173	249	1482	11777
LA CONCORDIA	67	424	211	9		36	107	854
SANTO DOMINGO	1098	5575	2310	179	173	213	1375	10923
SUCUMBIOS	517	2276	1202	133	97	211	673	5109

Fuente: CONADIS



PROVINCIA CANTÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD							TOTAL
	AUDITIVA	FISICA	INTELLECTUAL	LENGUAJE	PSICOLOGICO	PSICOSOCIAL	VISUAL	
CASCALES	42	157	95	9	6	14	56	379
CUYABENO	17	84	50	9	1	11	14	186
GONZALO PIZARRO	33	98	51	6	3	9	29	229
LAGO AGRIO	297	1306	711	69	59	128	363	2933
PUTUMAYO	12	73	44	4	5	3	32	173
SHUSHUFINDI	96	477	229	34	18	37	160	1051
SUCUMBIÓS	20	81	22	2	5	9	19	158
TUNGURAHUA	2570	5029	2845	190	190	274	1249	12347
AMBATO	1447	3238	1477	101	138	183	869	7453
BAÑOS DE AGUA SANTA	137	258	131	17	3	13	53	612
CEVALLOS	64	92	75	3	2	8	18	262
MOCHA	53	106	81	2	3	8	20	273
PATATE	123	162	118	5	7	3	35	453
QUERO	182	189	170	30	2	16	44	633
SAN PEDRO DE PELILEO	268	525	340	10	24	20	80	1267
SANTIAGO DE PÍLLARO	197	315	343	11	11	17	92	986
TISALEO	99	144	110	11		6	38	408
ZAMORA CHINCHIPE	425	1606	915	60	48	58	447	3559
CENTINELA DEL CÓNDOR	34	97	75	4	3	5	40	258
CHINCHIPE	33	197	124	7	11	4	34	410
EL PANGUI	39	157	94	12	2	3	44	351
NANGARITZA	18	78	62	3	2	6	26	195
PALANDA	34	123	77	5	7	2	27	275
PAQUISHA	8	52	31	1	1		12	105
YACUAMBI	15	104	40	2	2	3	26	192
YANTZAZA (YANZATZA)	76	296	153	10	5	11	74	625
ZAMORA	168	502	259	16	15	24	164	1148
Total general	50838	203880	90458	5619	8457	8230	48695	416177

Fuente: CONADIS



Anexo No 2

Parámetros utilizados de la guía “Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual”



PÁRAMETROS DE LA GUÍA “ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON CEGUERA Y DEFICIENCIA VISUAL APLICADOS EN LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

2. ACCESOS AL INTERIOR DEL EDIFICIO

2.1. Accesos

2.1.1 Acceso peatonal

Se realizará enrasando el interior y el exterior. En caso de haber un desnivel, este se salvará mediante rampa de pendiente adecuada y/o escalones y rampa anexa sin invadir la banda de paso libre peatonal. (Página 94).

4.1.3 Puertas

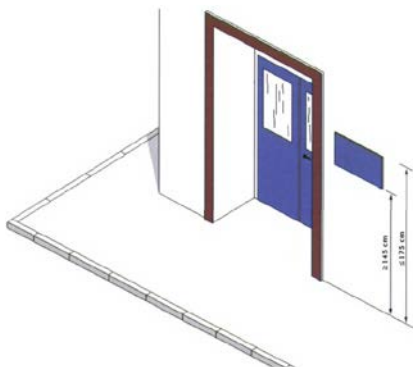
La anchura libre mínima de paso de las puertas debe ser de 100 cm. De esta forma permitirá el paso de dos personas simultáneamente (guía) o de una persona y un perro guía.

Deben disponer de:

- Un resorte de cierre con retorno automático de lenta operatividad, para que estén siempre cerradas.
- Si deben permanecer abiertas algún tiempo, han de tener un sistema de fijación que las mantenga totalmente abiertas (pegadas a la pared). (Página 101).

Señalización

En la entrada principal del edificio se colocará un **cartel informador**. Debe situarse a la derecha de la puerta de acceso (lo más cerca posible de la misma) y centrado a 160 cm del suelo (límite superior ≤ 175 cm, límite inferior ≥ 145 cm). Debe especificar el número y/o letra del portal. (Página 94).



Ubicación cartel informativo

2.4.4. Vestíbulo – recepción

La recepción, como primer punto de información y contacto con el edificio, se situará en el vestíbulo, próxima a la puerta de entrada, preferiblemente frente a ella o a su derecha. El mostrador destacará por su contraste cromático con la superficie próxima, y dispondrá de iluminación adicional y directa. El mostrador de atención se colocará a una altura de 90-110 cm. Tendrá los cantos romos para evitar accidentes. (Página 97).

4. COMUNICACIONES INTERIORES

4.1 Comunicaciones horizontales

4.1.2. Pasillos

Los pasillos, al igual que todos los espacios de comunicación horizontal, deben tener un **ancho libre mínimo** de 180 cm para permitir el paso simultáneo de varios usuarios.

En pasillos utilizados con menor frecuencia o en edificios de viviendas es recomendable una anchura mínima de 150 cm.

No existirán **desniveles** que se salven con peldaños; estos deben ser sustituidos por rampas.

Los pasillos son, básicamente, lugares de tránsito, por lo que en ellos no deberá situarse ningún **obstáculo**.

Cuando sea necesario colocar elementos del mobiliario en el pasillo, estarán situados todos en el mismo lado para dejar el otro libre. (Página 100).



4.2 COMUNICACIONES VERTICALES

4.2.1. Escaleras

Las escaleras serán de directriz recta. En caso de escaleras en abanico, la dimensión mínima de la huella será de 30 cm. La altura del escalón será de 15cm y el espacio libre mínimo de 120cm. Deben tener pasamanos continuos, a ambos lados.(Páginas 103-105).

8.1 Alojamiento Turístico

Dependencias

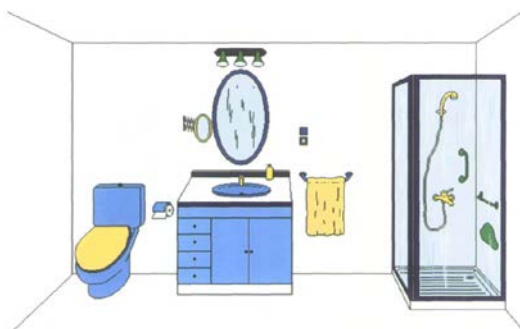
Habitaciones

- **Evitar estampados en alfombras y colchas** porque crean confusión y dificultan el encontrar objetos o prendas de vestir que hayan quedado sobre los mismos. Es recomendable que las colchas tengan un borde de diferente color. También existe la posibilidad de que la parte que cubre la cama y el faldón sean de distinto tono de color, para lograr el mismo objetivo.
- **Las puertas de los armarios serán correderas** para evitar riesgos al olvidar cerrarlas.
 - Los establecimientos contarán, para los clientes que así lo soliciten, con las instrucciones, en sistema braille y macrocaracteres, para la utilización de los diferentes aparatos (minibar, teléfono, televisión, aire acondicionado...).

9.1.2.2. Cuarto de Baño

Los **elementos y accesorios del cuarto de baño** tendrán contraste de color con los paramentos donde se ubiquen.

- Los **sanitarios** estarán adosados a la pared, de manera que dejen un espacio central suficiente para manejarse sin obstáculos.
- **En bañera y ducha se dispondrán barras de sujeción** de color contrastado con la pared.
 - **La grifería será monomando.** (Página 127).



Contraste de elementos en el
cuarto de baño.

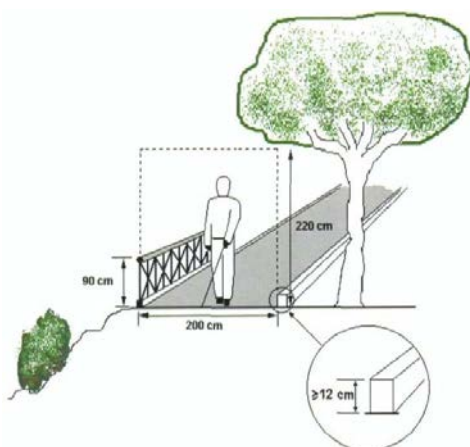
Comedor

- Quedarán visualmente diferenciadas la zona destinada a la circulación de personas y la ocupada por las mesas.
- El mobiliario contrastará con el suelo y las paredes.
- La ropa de mesa se elegirá preferiblemente lisa para facilitar la localización de los utensilios sobre ella, aunque pueda tener algún dibujo en la caída.
- La vajilla destacará sobre la mesa por su color contrastado. Se evitarán vajillas muy decoradas. La utilización de un bajo platos puede cumplir estas funciones.
- Contará con cartas de menú con la información y los precios, con letra, contraste y tamaño adecuados y en sistema braille. (Páginas 121-122).
-

PARQUES Y JARDINES

Itinerarios

Los caminos interiores de los parques, plazas y jardines deben tener una anchura mínima de 200 cm. No habrá escalones aislados, y las intersecciones entre los distintos itinerarios estarán bien niveladas. Las plantaciones de árboles no invadirán los itinerarios con ramas o troncos inclinados en alturas inferiores a 220 cm. En el caso de que esto no sea posible por las características del árbol debe ponerse una valla perimetral protectora.



Itinerario correcto en el jardín

Facilitadores de la orientación

En el diseño de estos espacios se utilizarán los estímulos sensoriales y la ubicación de los mismos como puntos de referencia sonoros, olfativos, táctiles y visuales:

- **Sonoros.**

Agua.-

- » en movimiento: canal o acequia que puede orientar y conducir por una vía del jardín o plaza.
- » fija: surtidores, fuentes de agua, cascada. *Elementos vegetales*
- » Sonido producido por el movimiento de elementos vegetales: especies de follaje ligero, pecíolo largo y flexible y/o ramas flexibles (*Salix Babylónica*, sauce llorón).

Elementos decorativos.- que producen sonidos por el viento, como tubos y esculturas.

Otros.- sonidos de animales (aves, ranas, grillos).

- **Olfativos.** Se utilizarán para ello especies aromáticas (teniendo en cuenta que el olfato se satura fácilmente y su poder orientador es limitado, por lo que se aconseja utilizar pocas especies y bien escogidas). Esta información debe ser complementaria a otra.

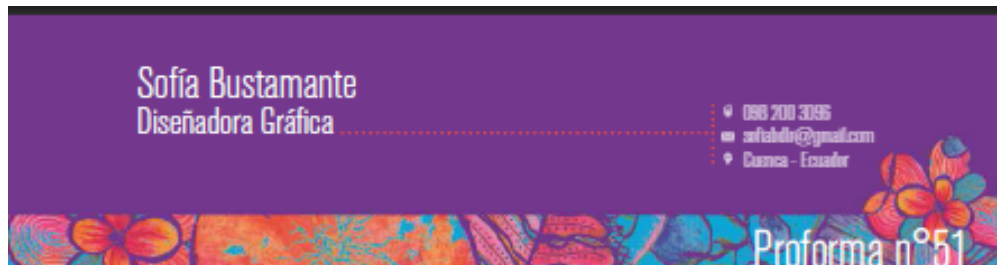
- **Táctiles.** Se utilizarán las diferentes texturas del pavimento así como la colocación de los elementos del mobiliario urbano como instrumento de estímulo, de tal manera que permitan su conversión en puntos de referencia.

- **Visuales.** Utilización adecuada del color y los contrastes



Anexo No. 3

Proforma de diseño de señalética en braille para hoteles



Ciente: Jackeline Mejía
Fecha: 20 de mayo de 2015

- Diseño Señalético Braille

Descripción	Unidad	Cantidad	C. Unitario	C. Total
Placa	u	39	\$12,80	\$499,20
Especificaciones:				
- Soporte				
Lámina de aluminio 1mm				
- Tamaño				
9cm x 6,3cm				
- Letras				
Acrílico color negro e= 2mm				
- Lámina plástica (braille)				
Color negro				
6,3cm x 2cm				
- Adhesivo posterior				
SubTotal				\$ 499,20
LVA. 12%				\$ 59,90
TOTAL				\$ 559,10

NOTA

La presente cotización tiene una validez de 30 días.

Forma de pago: 50% de anticipo y saldo a entrega.

El trabajo tiene garantía de la satisfacción del cliente y compromiso de plazo de entrega.

Nota: Las placas se entregarán con cinta doble faz en la parte posterior para ser pegadas directamente sobre una superficie lisa, limpia y sin pintura para garantizar su correcta adherencia.

Muy atentamente,
Sofía Bustamante



Anexo No 4

Diseño de rótulo para numeración de hoteles en Braille





Universidad de Cuenca

Anexo No 5

Estructura de la entrevista realizada al Señor Alcívar Vega



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Turismo

Entrevista estructurada a realizar al Señor Alcívar Vega profesor de la Sociedad No Vidente del Azuay.

Referente a la situación actual de las personas con discapacidad visual en el Ecuador.

1. **¿A su punto de vista cómo describiría la situación de personas con discapacidad visual en el Ecuador en los siguientes ámbitos?**

Educación

Salud

Trabajo

2. **En materia de accesibilidad cuál cree usted que es la situación de nuestro país frente a otros países de América y Europa.**
3. **¿En el área de alojamiento qué deben considerar los propietarios de los hoteles en materia de accesibilidad, en lo que respecta a personas con discapacidad visual?**
4. **¿Considera usted que las personas con discapacidad visual son clientes potenciales del turismo en el mundo?**



Universidad de Cuenca